



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS:

**DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE
EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020**


V°B°

Presentado por:

Bachiller:

Melissa Milagros Balarezo Serrano

**Para optar el Título Profesional
de Licenciado en Turismo.**

Asesor:

Mgt. Leone Fuentes Monge.

Cusco-Perú

2022



PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES DE LA
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO:

MGT. HERMINIA CALLO SÁNCHEZ

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad Andina del Cusco, pongo en vuestra consideración, la tesis titulada **DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020** para optar el título profesional de Licenciada en Turismo.

La finalidad del presente trabajo es tener un conocimiento amplio de como el coronavirus (covid-19) afectó a la actividad turística y así mismo demostrar la importancia tanto de los trabajadores como de los visitantes.

Bachiller Melissa Balarezo Serrano



AGRADECIMIENTOS

A mi casa de estudios, Universidad Andina del Cusco por haberme permitido ser parte de ella, siempre inculcándome valores que formaran parte de mi vida como futura profesional.

Agradezco a toda la plana de docentes de la carrera Profesional de Turismo, que me brindaron sus amplios conocimientos y su apoyo incondicional.

Agradezco a mi asesora de tesis Mgt. Leone Fuentes Monge por su apoyo y dedicación.

Mi agradecimiento a mis dos dictaminantes, Mgt. Aydee Flores Contreras y Mgt. Marco Carpio Sánchez que fueron un pilar importante y una motivación para seguir con mi trabajo de investigación.

Bachiller Melissa Balarezo Serrano



DEDICATORIA

A Dios por guiar cada paso que doy y darme vida y salud para seguir adelante.

A mi madre, Lidia, quien me apoyó desde el inicio de mi vida profesional por siempre haberme motivado a continuar y nunca desistir, por depositarme su confianza, por guiarme en cada meta trazada, por todo el sacrificio y esfuerzo que realizó para darme una educación gracias por todo su apoyo incondicional, gracias por todo su amor, comprensión y esfuerzo.

A cada uno de mi familia que siempre estuvo ahí dándome aminos y a no desistir ni un minuto de mi vida.

A todas mis amigas (os) que fueron parte de este proceso, gracias por caminar conmigo en esta nueva etapa de mi vida.

Bachiller Melissa Balarezo Serrano



Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor

Dictaminantes

- Mgt. Aydee Flores Contreras
- Mgt. Marco Carpio Sánchez

Asesor

- Mgt. Leone Fuentes Monge.



RESUMEN

La tesis titulada DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020,

En la actualidad muchas empresas del sector turístico se vieron en la obligación de retirar a sus trabajadores por falta ingresos económicos a consecuencia de la pandemia del covid-19, la caída de la demanda turística en el país afectó notoriamente a los empleados pues ya que al ser retirados de sus puestos no pudieron solventar sus gastos ni sostener la canasta básica familiar, claramente se vio como la gestión del área de recursos humanos y el sector turístico tuvieron un gran desbalance y pérdidas. Por ello es importante que cada establecimiento relacionado a turismo tenga un plan de contingencia frente a las emergencias sanitarias y crisis naturales.

La metodología utilizada para la elaboración del presente trabajo de investigación fue la investigación básica – descriptiva, que consiste en detallar como son y como se manifiestan los hechos de un determinado lugar. El diseño es de carácter no experimental por que se realizara una investigación de manera participativa o voluntaria de los trabajadores del hotel, constituida por 30 colaboradores, con los cuales se realizó encuestas para evaluar la gestión de recursos humanos donde los resultados fueron favorables para ambas partes ya que se discutió la situación de la empresa frente al estado de emergencia.

En la siguiente investigación se demostró que la gestión de los recursos humanos en la pandemia en el Hotel Midori fue buena, debido a que mostró apoyo a los trabajadores a pesar de las dificultades que se tuvieron a consecuencia del estado de emergencia, ya que por un periodo se mantuvo hospedado a pasajeros gracias a esto los trabajadores pudieron solventar sus gastos y cubrir la canasta básica.

Palabras clave: Gestión de Recursos humanos, Pandemia (covid-19).



ABSTRACT

The thesis entitled DIAGNOSIS OF HUMAN RESOURCES MANAGEMENT DURING THE CORONAVIRUS (COVID-19) AT THE MIDORI HOTEL, CUSCO 2020,

At present, many companies in the tourism sector were forced to withdraw their workers due to lack of economic income as a result of the covid-19 pandemic, the drop in tourism demand in the country had a notorious effect on employees, since Being removed from their posts could not pay their expenses or support the basic family basket, it was clearly seen how the management of the human resources area and the tourism sector had a great imbalance and losses. For this reason, it is important that each establishment related to tourism has a contingency plan for health emergencies and natural crises.

The methodology used for the elaboration of the present research work was the basic - descriptive investigation, which consists of detailing how the facts of a certain place are and how they are manifested. The design is of a non-experimental nature because an investigation was carried out in a participatory or voluntary manner of the hotel workers, made up of 30 collaborators, with whom surveys were carried out to evaluate the management of human resources where the results were favorable for both parties. since the situation of the company in the face of the state of emergency was discussed.

In the following investigation, it was shown that the management of human resources in the pandemic at the Hotel Midori was good, because it showed support for the workers despite the difficulties that arose as a result of the state of emergency, since for a This period kept passengers housed thanks to this the workers were able to cover their expenses and cover the basic food basket.

Keywords: Human Resources Management, Pandemic (covid-19).



INDICE

PRESENTACIÓN.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
Nombres y Apellidos del Jurado de la Tesis y del Asesor	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INDICE	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.1.1. PROBLEMA GENERAL.....	10
1.1.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.....	11
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.2.1. CONVENIENCIA.....	11
1.2.2. RELEVANCIA SOCIAL.....	11
1.2.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS.....	11
1.2.4. VALOR TEORICO.....	12
1.2.5. UTILIDAD METODOLOGICA.....	12
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	12
1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	13
1.4.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL	13
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:.....	14
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:	21
2.2. BASES TEORICAS.....	24



2.3.	DESCRIPCIÓN DEL HOTEL.....	39
2.3.1.	DATOS GENERALES.....	39
2.3.2.	DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	39
2.3.3.	ORGANIGRAMA.....	40
2.3.4.	INSTALACIONES.....	40
2.4.	VARIABLE.....	42
2.4.2.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	42
2.5.	DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.....	43
CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACIÓN.....		49
3.1.	ALCANCE DE ESTUDIO.....	49
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.3.	POBLACIÓN.....	49
3.4.	MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.5.	TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.5.1.	TECNICAS.....	50
3.5.2.	INSTRUMENTOS.....	50
3.6.	VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	50
3.7.	PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		51
4.1.	PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO.....	51
4.1.1.	PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	51
4.1.2.	RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA ÚNICA VARIABLE:SALUD OCUPACIONAL.....	53
4.1.3.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓNPLANIFICACIÓN... 53	
4.1.4.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓNORGANIZACIÓN. . 57	
4.1.5.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN 60	
4.1.6.	RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONTROL 66	
CAPITULO V: DISCUSIÓN.....		74
5.2.	LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	75
5.3.	COMPARACIONES CRÍTICAS CON LA LITERATURA EXISTENTE.....	76
5.4.	IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO.....	77
5.4.1.	NOMBRE DE LA PROPUESTA.....	77
5.4.3.	OBJETIVO DE LA PROPUESTA.....	78
5.4.4.	PRESUPUESTACIÓN DEL PROYECTO.....	78
CONCLUSIONES.....		79



RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
A. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	87
B. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	88
ANEXOS.....	90
A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	91
C. MATRIZ DE INSTRUMENTOS	93
D. ENCUESTA VIRTUAL	94
E. IMÁGENES REFERENCIALES	97



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	41
Tabla 2 <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	51
Tabla 3 <i>Descripción de la Baremación y escala de interpretación</i>	52
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad	52
Tabla 5 Indicador: Objetivos estratégicos del Personal	53
Tabla 6 Indicador: Necesidades humanas de la Industria	54
Tabla 7 Indicador: Necesidades humanas	55
Tabla 8 Indicador: Soluciones a problemas	56
Tabla 9 Indicador: Objetivos Concretos de la empresa.....	58
Tabla 10 Indicador: Alcanzar Metas	59
Tabla 11 Indicador: Alcanzar Metas	60
Tabla 12 Indicador: Integración	61
Tabla 13 Indicador: Coordinar actividades	62
Tabla 14 Indicador: Activos	63
Tabla 15 Indicador: Registros contables	65
Tabla 16 Indicador: Registros contables	66
Tabla 17 Indicador: Dirección.....	67
Tabla 18 Indicador: Dirección.....	68
Tabla 19 Procedimiento de la Baremación.....	84
Tabla 20 Construcción de la Baremación.....	84
Tabla 21 Resultados de los ítems del cuestionario.....	85



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Indicador Objetivos estratégicos del Personal	53
Gráfico 2 : Indicador Necesidades Humanas de la Industria	54
Gráfico 3: Indicador Necesidades Humanas de la Industria.	55
Gráfico 4: Indicador Soluciones a Problemas	57
Gráfico 5: Indicador Objetivos Concretos de la Empresa.....	58
Gráfico 6: Indicador Alcanzar Metas	59
Gráfico 7 Indicador Alcanzar Metas	60
Gráfico 8: Indicador Integración	61
Gráfico 9: Indicador Coordinar Actividades.	62
Gráfico 10: Indicador Activos.....	64
Gráfico 11: Indicador Registros Contables	65
Gráfico 12: Indicador Registros Contables	66
Gráfico 13: Indicador Dirección	67
Gráfico 14: Indicador Dirección	69



CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando el covid-19 fue reportado por primera vez en diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan por la Organización Mundial de la Salud (OMS), quizá nadie imaginaba que, unos meses después, la enfermedad llevaría al cierre de fronteras y al confinamiento de la población mundial, este virus se ha extendido por todo el mundo, dejando a su paso a más de 4,3 millones de personas infectadas y matando a casi 300.000 alrededor del mundo, hasta el día 28 de septiembre de 2020, se ha informado de más de 33.5 millones de casos de la enfermedad en 218 países y territorios en el mundo con más de 1 millón de muertes y más de 7.6 millones de casos activos. (OMS, Organizacion Mundial de la Salud , 2020)

La pandemia ha tenido un efecto socioeconómico disruptivo. Se han cerrado colegios y universidades en más de 124 países, lo que ha afectado a más de 2200 millones de estudiantes, un tercio de la población mundial se encuentra confinada y con fuertes restricciones de movimientos lo cual ha conducido a una reducción drástica de la actividad económica y a un aumento paralelo del desempleo. Así mismo surgieron algunos incidentes de xenofobia y racismo contra ciudadanos chinos y de otros países del este y sudeste asiático. (OMT O. M., 2015)

Esta crisis económica por Coronavirus, está causando la mayor recesión mundial de la historia y podría ocasionar que la economía mundial se reduzca un 5% durante el 2020 en vez de crecer hasta el 2,5% como se preveía un año antes. A medida que las empresas pierden ingresos, el desempleo aumenta considerablemente, lo que transforma una perturbación en la oferta sobre una perturbación



en la demanda aún más extensa para la economía. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

El 16 de marzo del presente año, cuando Perú solo tenía 71 casos de coronavirus y ningún muerto, el gobierno decretó un estado de emergencia sanitaria, cerró las fronteras del país, prohibió los viajes domésticos, bloqueó la apertura de los negocios no esenciales y ordenó que la gente saliera solo para cosas indispensables como comprar alimentos y medicamentos, así mismo se decretó toques de queda en distintos horarios en todas las ciudades para evitar que los contagios aumenten día a día, sin embargo, a poco más de dos meses de iniciadas las restricciones Perú es el segundo país de América Latina con más casos de covid-19 después de Brasil y el duodécimo a nivel mundial, parte de esos números se explican porque Perú ha aplicado más pruebas de detección de covid-19 que otros países de América Latina con mayor población. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

El Perú es un destino turístico por excelencia. Cada año recibe cerca de 4.4 millones de turistas en Lima, Cusco, Tacna, Puno y Arequipa que son las provincias con más afluencia turística por los recursos naturales y actividades que poseen. El turismo representa el 3.6% del PBI nacional, gracias a la actividad turística gran parte de la población es beneficiada ya que se genera más empleos de forma directa e indirectamente. (OMT O. M., 2015)

Según (Bazán, 2020) quien es cofundador de la Cámara Nacional de Turismo de Perú. esta crisis afectó a más 800 mil empleados provocando una pérdida económica aproximadamente de 2000 mil millones de dólares especialmente para los países en desarrollo y pequeños estados donde son más notorias en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES).

Según (Monlave, 2020) resaltó que, a diferencia de muchos países en el mundo, el Perú ya cuenta con los protocolos de higiene aprobados para los hoteles, y la puesta en práctica de ellos facilitan



la reactivación económica del sector. Además, detalló que esto sumado a las perspectivas de otros países indican un panorama más positivo.

En la región de Cusco la actividad turística constituye una gran fuente de ingreso económico, siendo uno de los destinos más visitados en el Perú. En Cusco, el turismo se desarrolla principalmente en lo cultural seguido por las actividades de aventura, rural, etc. Por lo cual esta pandemia, que prevé una considerable reducción del flujo de turistas a nivel mundial, trajo consigo una severa desaceleración para este sector.

En la provincia de Cusco el 80% empresas dedicadas a la actividad turística se vieron afectadas debido a esta crisis, el turismo cultural en Cusco representa casi el 40% de los ingresos de la población, pues la industria del turismo alcanzó un mínimo histórico desde marzo 2020 cuando todas las fronteras se vieron cerradas debido a la pandemia, en consecuencia, gran parte de los hoteles, el 95% de los museos, restaurantes y centros arqueológicos que son foco de atracción de los visitantes han sido interrumpidos por el confinamiento global, así mismo muchos empleados fueron despedidos. (Organización Internacional del Trabajo, 2020)

En la actualidad, el 90% de los hoteles turísticos fueron cerrados y el otro 10% brindó servicios para los connacionales que regresaban del exterior y guarden cuarentena, esto no solo les permitió generar algo de ingresos en un periodo de paralización completa, sino que también aceleró la gestión y práctica de los protocolos de bioseguridad. (OMS, Coronavirus, 2020)

En el Hotel Midori, se contaba con una extensa cartera de clientes provenientes de Asia, Europa y América del Norte, pues el hotel ya contaba con clientes fidelizados, clientes corporativos, agencias con las cuales se operaban directamente como la agencia japonesa “Hot Holiday” y “Cantuta”, la agencia brasilera “RCI” y la agencia europea “Giardino”, quienes mandaban reservas confirmadas



2 meses antes del arribo del pasajero o grupo.

Una vez declarado el estado de emergencia en Perú se inició el problema en el Hotel Midori Cusco, se dejó de tener visitantes, las reservas a su vez se cancelaban en su totalidad a medida que el confinamiento se prolongaba, la gerencia al ver que ya no contaba con ingresos ni presupuesto, se vio en la obligación de retirar a los trabajadores y adoptar por la suspensión perfecta de labores cuyo plazo era de 90 días según la ley, esto fue devastador para los trabajadores porque estaban perdiendo el sustento económico que les permitía sostener la canasta básica familiar, así como este problema se han evidenciado en muchas otras ya que según Canatur el sector turismo cuenta con microempresas en un 60 % y en su mayoría son del sector hotelero, lo cual refleja su gran vulnerabilidad ante la actual crisis económica, si bien las pequeñas empresas de todo el mundo desempeñan un papel importante como fuentes de empleo, particularmente en los países de bajos y de medianos ingresos, a menudo no tienen acceso al crédito, poseen pocos activos y son las que tienen menos probabilidades de beneficiarse de los paquetes de estímulos económicos que no tienen metas concretas.

Actualmente se encuentran en una posición vulnerable debido a que los gobiernos han ordenado el cierre de todos los comercios no esenciales y muchas empresas se han visto obligadas a reducir al mínimo temporalmente sus costos de explotación. Los costos incurridos a raíz de la crisis podrían ser proporcionalmente mucho más elevados para las pequeñas empresas, que generalmente tienen menos recursos, más dificultades para acceder al capital y carecen del apoyo gubernamental para paquetes de ayudas económicas y protección social así mismo son más susceptibles de tener un empleo informal u ocasional, pese a ello el confinamiento aún no se ha levantado y las actividades turísticas aun no son reactivadas.



En consecuencia, a estas medidas de emergencia sanitaria optadas por el gobierno peruano la empresa podría declararse en quiebra por falta de ingresos, así mismo los trabajadores de la empresa se vieron obligados a renunciar al apreciar que ya no había más ingresos monetarios por parte del hotel pues ya no podrían solventar sus gastos ni sostener la canasta básica familiar por lo que muchos optaron en dedicarse a pequeños oficios con un ingreso diario mínimo.

(Monslave, 2020) señaló que, si bien las medidas tomadas anteriormente han permitido a los hoteles un mejor desempeño que el resto de la actividad turística, lo que más necesitan actualmente es una adecuada promoción de los destinos peruanos para lograr la esperada reactivación del turismo interno. “Debemos mandar mensajes positivos y redirigir nuestros productos a un nuevo público. En el próximo contexto de competencia mundial, no existe el que no se vuelve visible. que lo que se cree es más necesitara el sector hotelero ahora es, lo mismo que el resto de rubros, campañas de promoción y que empiecen pronto. Es la única manera de regularizar, aunque sea levemente, la ocupación que teníamos antes”.

Previamente a los mencionado por (Monslave, 2020) el presente trabajo de investigación tiene como finalidad proponer estrategias laborales que beneficien a los trabajadores, como un seguro de vida adicional donde cada trabajador aporte una cantidad monetaria mensual y así puedan solventar sus gastos en casos de emergencia sin perder el vínculo con el hotel y tener la opción a una renovación de contrato, así mismo, también se planteará estrategias de marketing para poder posicionar el nombre del Hotel Midori nuevamente dentro del mercado turístico.

FORMULACION DEL PROBLEMA.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL.

- ¿Cómo es la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020?



1.1.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS.

- ¿Cómo es la planificación de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020?
- ¿Cómo es la organización de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020?
- ¿Cómo es la dirección de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020?
- ¿Cómo es el control de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

1.2.1. CONVENIENCIA.

Con el presente trabajo de investigación se pretende tener un conocimiento amplio de como el coronavirus (covid-19) afectó a la actividad turística y así mismo demostrar la importancia tanto de los trabajadores como de los visitantes.

1.2.2. RELEVANCIA SOCIAL.

El presente trabajo de investigación beneficiara a los trabajadores del Hotel Midori, ya que se propone un subsidio monetario para ellos y así evitar que sean despedidos por falta de ingresos de la empresa. Así mismo podrá abrir paso a nuevas investigaciones posteriores de estudiantes de la Escuela Profesional de Turismo en la Universidad Andina del Cusco.

1.2.3. IMPLICANCIAS PRÁCTICAS.

El presente trabajo y sus resultados tienen como propósito plantear que los trabajadores del Hotel Midori cuenten con un subsidio monetario para afrontar momentos de emergencia más adelante.



1.2.4. VALOR TEORICO.

El presente trabajo de investigación ayudará a comprender de qué manera afectó la pandemia del coronavirus (covid-19) a la actividad turística, y que cambios positivos y negativos trajo consigo para poder desarrollar planes de acción.

1.2.5. UTILIDAD METODOLOGICA.

El presente trabajo de investigación trabaja bajo un método cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

- Describir la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Describir la planificación de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020.
- Describir la organización de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020.
- Describir la dirección de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020.
- Describir el control de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el HotelMidori, Cusco 2020.



1.4. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

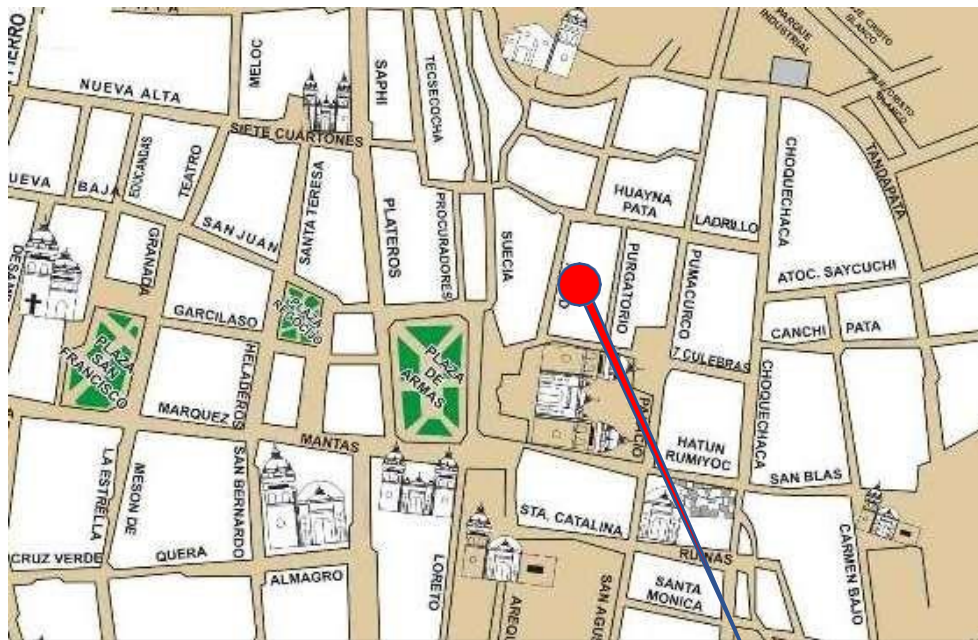
1.4.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL.

La presente investigación se realizará durante los meses de febrero a septiembre del presente año.

1.4.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El presente trabajo de investigación se realizará en el Hotel Midori, el cual está ubicado en la calle

Ataúd, a dos cuadras de la Plaza de Armas de Cusco.



Fuente: Hotel Midori





CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

A). Tesis Titulada: **“GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO TURÍSTICO Y LAS CONSECUENCIAS DE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19 EN EL SECTOR HOTELERO.”** presentado por Jean Pierre Núñez Alarcón, para optar el título de licenciado en turismo. Tesis presentada en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO en el año 2021, Ecuador. En el cual tiene como objetivo dar a conocer como fueron las medidas de emergencia sanitaria durante el covid-19 y como afectó al sector hotelero.

La investigación realizada por (Núñez, 2021) presenta las siguientes conclusiones:

Sin duda el impacto que ha dejado la emergencia sanitaria ha sido en su mayor parte negativo para todos los sectores, a pesar de ello ha hecho también que los empresarios hoteleros y turísticos, vean desde una nueva perspectiva el replanteamiento del desarrollo de la actividad que los compete. Una nueva oportunidad de evolución y toma de decisiones mejoradas, para favorecer a la empresa, los colaboradores de ella y en especial a los turistas.

El sector hotelero en la ciudad de Ambato ha sido gravemente afectado, ocasionando en algunos casos el despido permanente debido al cierre definitivo del establecimiento.



Los sectores turístico y hotelero de la ciudad, han quedado resquebrajados y “tocados” por las consecuencias que ha dejado la emergencia sanitaria, a pesar de ello algunas empresas han sabido mantenerse a flote, ofertando y aprovechando las herramientas digitales. Dentro de todos los sectores se ha visto la gran relevancia y funcionalidad que tienen plataformas digitales para el trabajo, la educación y precisamente para la oferta de servicios.

Comentario propio: La mayor parte del sector turístico hotelero lo conforman las pequeñas y medianas empresas, las cuales en medio de la pandemia han sufrido pérdidas de empleo, sin embargo, el sector turístico se destaca por su gran resiliencia y la capacidad de generar empleo, debemos promover el desarrollo de competencias para mitigar el impacto que ha dejado el Covid-19, revisar y reestructurar los impuestos y pagos normativos que se deben realizar.

B). Tesis Titulada: **“GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS EN EL DESARROLLO DEL SECTOR TURÍSTICO”** presentado por Mary Elizabeth Cruz Lascano, para optar el título de licenciada en turismo. Tesis presentada en la Universidad Rey Juan Carlos – Madrid, año 2013. En el cual tiene como objetivo estudiar la relación existente entre los resultados de la gestión por competencias y la productividad de la organización.

La investigación realizada por (Cruz, 2013) presenta las siguientes conclusiones:

El capital humano constituye el factor de desarrollo y diferenciación que permite a las empresas del sector turístico ofrecer servicios de calidad y generar herramientas operativas y de gestión, lo cual permite concluir que optimizar este recurso empresarial a través de un sistema de gestión por competencias implicaría un importante impulso para el desarrollo sostenible de las empresas del sector lo que concuerda plenamente con el criterio de los directivos entrevistados.



Los trabajadores del sector, en su totalidad, ignoran sobre las normas de calidad de competencias para los cargos del sector turístico, sin embargo, de acuerdo a las encuestas sobre las competencias de cada cargo, la tendencia es clara en casi todos los casos, a excepción de los cargos: gerente de operadora, chef y recepcionista polivalente, para los que, si se exige educación en turismo al momento de contratarlos, al evaluar el cumplimiento de los requisitos de conocimientos se nota la diversidad de respuestas en cuanto, a la seguridad de conocerlos, aspectos como leyes y normas son desconocidos, así como procedimientos de control, lo que confirma la falta de formación.

Las pequeñas y micro empresas, en su mayoría restaurantes, son administradas por el propietario o familiares del propietario, lo que prácticamente elimina la formalidad en los procesos, así, de la muestra encuestada, el 47% son empresas familiares y el 32% son unipersonales, esta realidad influye directamente en el tipo de gestión que se aplica y la importancia que se le da a los procesos necesarios relacionados al recurso humano, por lo cual, se concluye que es necesaria la participación de las cámaras o gremios del sector para asesorar al pequeño y micro empresario en la definición del sistema de gestión de recursos humanos por competencias que se ajuste a sus necesidades y que cubra los requerimientos mínimos de los clientes y del sector.

Comentario propio: La contratación de nuevo personal es muy importante para el desarrollo de las actividades dentro de un lugar en específico, como en este caso el sector turístico donde el personal tiene un rol dentro de la empresa. El personal en general siempre debe estar en una constante capacitación para así poder satisfacer las necesidades de los clientes, en mi opinión es recomendable que el personal contratado tenga experiencia en el puesto que desea ser asignado así mismo ser empático y tener capacidad de solucionar problemas.



C). Tesis Titulada: **“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOTEL “MARQUEZ DE RÍO”, CANTÓN RIOBAMBA”** presentado por Gessica Adriana Calderón Vallejo, para optar el título de licenciada en turismo. Tesis presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes - Ecuador, año 2014. La presente tesis tuvo como objetivo principal diseñar un Modelo de Gestión del Talento Humano para mejorar la calidad de los servicios en el Hotel “Márquez de Río” de la ciudad de Riobamba.

La investigación realizada por (Vallejo, 2014) presenta las siguientes conclusiones:

El modelo de Gestión del Talento Humano propuesto intenta regular los procesos de diseño de cargos, bases para el reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y la capacitación del talento humano del hotel; puesto que no han sido planeados, organizados ni ejecutados eficientemente. El Hotel “Márquez de Río”, es una empresa prestadora de servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, y la organización de eventos en la ciudad de Riobamba, sin embargo, la deficiente Gestión del Talento Humano por parte de la gerencia ha ocasionado una mala calidad de los servicios, evidenciado por la insatisfacción de sus clientes.

La investigación realizada mediante las encuestas y entrevista, permiten señalar que el talento humano no desempeña adecuadamente sus funciones, y esto se debe al desconocimiento, la limitada capacitación, la desmotivación y la mala gestión a la que han sido sujetos.

Comentario propio: Fomentar la formación y desarrollo del Talento Humano dentro de las empresas, porque un colaborador motivado y autorrealizado, desempeñará sus funciones con mayor profesionalismo y eficacia, también se debería realizar una evaluación periódicamente al talento humano para el beneficio de la empresa al momento de tomar decisiones o contratar personal nuevo.



2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:

A). Tesis titulada: **“ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS BRINDADOS EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020”** presentado por Gina Angelica De Marzo Sánchez, para optar el título de licenciada en turismo, Tesis presentada en la Universidad Nacional San Martín de Porres en el año 2020, Lima. En el cual tiene por objetivo general determinar el impacto del COVID-19 en un hotel de 5 estrellas ubicado en el distrito de Miraflores, departamento de Lima-Perú, en el año 2020.

La investigación realizada por (Sanchez G. A., 2020) presenta las siguientes conclusiones:

En primera instancia se puede concluir que el COVID-19 ha generado gran impacto debido a las acciones que dictaminó el Gobierno para evitar la propagación del virus, afectando así el ingreso de turistas extranjeros quienes son el público principal de los hoteles de cinco estrellas.

El sector hotelero se ha visto obligado a la incorporación de estrictos protocolos de limpieza, seguridad y salud en los hoteles para salvaguardar la integridad y salud de sus colaboradores y huéspedes. El Gobierno en el mes de mayo dio inicio a la calendarización de las fases de reactivación y a su vez, la publicación del protocolo que deben de cumplir todos los establecimientos de hospedaje. Además, las cadenas hoteleras tienen estandarizado un protocolo que se debe cumplir en todos los hoteles que la conforman. A pesar de la crisis por la que estamos atravesando, los hoteles decidieron implementar nuevos servicios para seguir recibiendo ingresos, por ejemplo, el alquiler mensual de habitaciones o el alquiler de habitación como oficina. Además, no dejemos de lado la importancia del manejo de las redes sociales en las que se deben realizar



publicaciones continuamente sobre el hotel, servicios, promociones.

Comentario propio: Debido a todas las medidas sanitarias dictadas por el gobierno miles de personas se han quedado desempleadas o en la incertidumbre de cuando regresarán a trabajar, pese a que algunos de los establecimientos de hospedaje ya se encuentran operando, debemos optar nuevas medidas de promoción para la reactivación total del turismo.

B). Tesis titulada: “**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN HOTELES TRES ESTRELLAS**” presentado por Noel Puyen María Alejandra, para optar el título de licenciada en turismo, Tesis presentada en la Universidad Nacional de Tumbes, año 2015. En el cual tiene por objetivo determinar cómo es la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hoteles de tres estrellas.

La investigación realizada por (Noel, 2015) presenta las siguientes conclusiones:

La gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva, por ello en la primera etapa de incorporación de personal, se debe garantizar la disponibilidad del potencial humano, su comportamiento activo, creativo, motivado y comprometido con la misión y estrategia de la organización.

Los establecimientos de hospedaje deben tomar en cuenta que tanto la capacitación como el desarrollo de los recursos humanos son elementos precisos en el desempeño para el logro de objetivos de toda organización.

Hoy en día no solo se debe evaluar al aspecto tangible desde el punto de vista estético sino más bien se debe buscar que estos elementos sean funcionales para los clientes elevando la percepción de calidad, por ello un 78% de los encuestados considera que los elementos materiales son



visualmente atractivos.

Comentario propio: El personal de las empresas turísticas deben tener compromiso con la labor asignada, pues el conocimiento de las áreas dentro de una agencia, hotel, restaurante, etc, será crucial para alcanzar los objetivos propuestos, una constante evaluación al personal indicará en qué nivel se encuentran pues será el resultado para una buena atención al cliente y obtener una fidelización por parte de ellos.

C). Tesis titulada: “**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLODGE**” presentado por Evelyn Flor Muñiz Quispe, para optar el título de licenciada en turismo, Tesis presentada en la Universidad Andina Del Cusco, año 2017. En el cual tiene por objetivo cómo se desarrolla la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge.

La investigación realizada por (Quispe, 2017) presenta las siguientes conclusiones:

Se concluye que la actitud de los trabajadores, según los individuos encuestados es inadecuada, como se observa en la media muestral que llega 18.54 puntos; es decir, la empresa no se encamina a acciones a fin de que los trabajadores desarrollen una actitud emprendedora, creativa que les permita aportar con ideas y alternativas para el desarrollo organizacional.

Según su propia percepción de los trabajadores, indican que su criterio profesional para tomar decisiones; considerando su juicio crítico es inadecuado, toda vez que la media muestral 56 alcanza un 20.11 puntos, evidenciando que existen problemas referidos al acceso y claridad de información que alcanza la empresa para la toma de decisiones, y no se da oportunidad a que el trabajador aplique criterios y experiencias personales para dar solución a los problemas; enfocándose solo en



cumplir sus funciones.

Comentario propio: Los trabajadores no tienen oportunidades de crecer y desarrollarse como personas y profesionales; es decir no se estaría brindando una atención apropiada al principal soporte que tiene la empresa como son los trabajadores; quienes si bien es cierto cumplen con sus funciones, estos no se encuentran motivados y a largo plazo esta situación traerá consecuencias para lo que cual se debe proponer una solución fortaleciendo las capacidades y viendo a detalle cuales son las competencias y habilidades del empleado

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:

A). Tesis titulada: “**DEMANDA TURISTICA DE HOTELES DE 3 ESTRELLAS DEL CENTRO HISTORICO DEL CUSCO**” presentado por Javier Tijero Fuentes, para optar el título de licenciada en turismo, Tesis presentada en la Universidad Andina Del Cusco, año 2017. En el cual pretende analizar la demanda de los hoteles de 3 estrellas en el centro histórico de Cusco y cuáles son los factores que influye en las nuevas reservas.

La investigación realizada por (Fuentes, 2017) presenta las siguientes conclusiones:

La aceptación de los turistas en base a sus expectativas se ve que el 69.8% de aprobación los usuarios confiaron en las opiniones que los viajeros dejaron en la página web, al preguntar al 30.2% restante del porqué de su respuesta negativa dijeron que algunos huéspedes exageran la manera de comentar algo que les gustó en el Hotel ya sea en el trato o la estancia y ven estas respuestas como una manera de recompensar al hotelero; por esto la fiabilidad que tienen estos comentarios no son del todo seguro pues no existe una normatividad para poder publicar y tan solo registrándose uno puede comentar positiva o negativamente sin conocer el Hotel y con eso la aceptación del turista



puede variar.

Se ha determinado que el 87.5% de los usuarios consideran que leer opiniones es importante a la hora de reservar hoteles y el 66,7% de estos usuarios dicen que no reservarían un hotel que no tiene comentarios dentro de la página, por tanto la opinión de los turistas es una buena manera de atraer la atención de otras personas, pues al buscar mejores opciones prefieren conocer el punto de vista de alguien como ellos, encontrando recomendaciones o algunas críticas según se acomoden a los gustos del viajero.

Comentario propio: Se puede concluir que las recomendaciones y comentarios por parte de pasajeros que anteriormente se hospedaron en el hotel influye de gran manera ya que así se puede captar a más turistas para poder fidelizarlos más adelante, brindando un servicio de calidad y es muy importante dejar que la mayoría de clientes opinen e incluso incentivarlos a dejar su crítica, buena o mala, y sobre todo en plataformas homólogas.

B). Tesis titulada: “**DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DEL INKATERRA MACHU PICCHU HOTEL- CUSCO**” presentado por Jorge Antonio Torres Archetti, para optar el título de licenciada en turismo, Tesis presentada en la Universidad San Antonio Abad del Cusco, año 2009. En el cual pretende analizar problemas que son la falta interés por parte de Recursos Humanos para recoger información de los empleados mientras estos todavía laboran en el hotel a través de las evaluaciones de desempeño y también recoger información de los empleados que son cesados o renuncian a través de una encuesta de salida que les permita tomar las decisiones



preventivas y correctivas para favorecer el bienestar de los empleados, las cuales se verán reflejados en el buen desempeño que estos realicen en la empresa.

La investigación realizada por (Archetti, 2009) presenta las siguientes conclusiones:

La falta de cultura organizacional en Inkaterra y la falta de atención a las necesidades de los empleados se traducirá en una falta de identificación de los últimos con la empresa lo que significa que el compromiso que pueden tener hacia está no es sólido, lo cual seguirá fomentando la falta de motivación y satisfacción que sienten, y a su vez se traducirá en un incremento en la rotación de personal y por lo tanto poner en peligro la calidad de servicio que se brinda a los huéspedes.

Para poder elevar el desempeño del Área de Recursos Humanos y de los empleados se ha sugerido capacitaciones especiales para los jefes de área y empleados con actitudes de liderazgo para así establecer una cultura organizacional que aún no existe y efectuar capacitaciones consistentes durante dos días en sesiones de 6 horas cada una y en el mismo hotel para así también disminuir el costo de mantener a los empleados que provienen de Lima durante casi una semana sin hacer mucho.

Estos malestares que siente el personal del hotel son el resultado de un mal desempeño del Área de Recursos Humanos, donde han olvidado prestar atención a las necesidades de los trabajadores. Si bien la empresa ya ha gastado aproximadamente S/. 5354.44 Nuevos soles debido a los 13 empleados de Recepción que tuvieron que ser reemplazados, estos gastos pueden ser aún más elevados ya que no se está considerando los gastos en que se incurre al pagar a las empresas especialistas en selección de personal que contrata Inkaterra.



Comentario propio: Encontramos que el área de Recepción tiene un 100% de rotación de personal y un descontento enorme por parte de los empleados según se pudo observar en las conclusiones, así mismo la gran parte de problemas son originados por la falta de interés que tiene el área de recursos humanos al momento de la contratación del personal, dentro del hotel Inkaterra deben fomentar más la participación activa del personal y que se comprometan más con el trabajo asignado ya que la actitud y el ambiente laboral influirá bastante en la atención que brindaran a los huéspedes.

2.2. BASES TEORICAS.

2.2.1. TEORIA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.

Según (Sanchez D. F., 2014) El término recursos humanos (abreviado como RRHH, RH, RR.HH., y también conocido como capital humano) se originó en el área de economía política y ciencias sociales, donde se utilizaba para identificar a uno de los tres factores de producción, también conocido como trabajo (los otros dos son tierra y capital). Como tales, durante muchos años se consideraba como un recurso más: predecible y poco diferenciable.

A medida que el mundo empresarial se daba cuenta que un empleado era mucho más que “trabajo”, y que podía aportar más que eso a la empresa y a la sociedad, se creó el concepto de “capital humano”, que engloba la complejidad de este recurso.

Cuando se utiliza en singular, “el recurso humano”, generalmente se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de “personal”.

Cuando se habla en plural, “recursos humanos”, suele referirse al área de la administración que se ocupa de gerenciar al personal de la empresa. Esto incluye contratar, desarrollar, adiestrar y despedir, entre otras funciones.



Hacia finales del siglo XX y principios del XXI, el conocimiento y las habilidades del “recurso humano” han cobrado una gran relevancia, siendo cada día más importantes en comparación con otros activos tangibles. De allí que el área de Recursos Humanos se haya convertido en un área vital para el éxito de las organizaciones.

Según (Chiavenato, 2000) La administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

(Chiavenato, 2000) Menciona que la gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

2.2.2. PLANIFICACIÓN.

Según (Graffe, 2011) señala que “Puede ser concebida como la actividad consciente y científicamente sustentada que realizan los seres humanos para prever el futuro y tomar decisiones en función de alcanzar unos objetivos.

La planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa, los cuales serán realizados y supervisados en función del planeamiento.



La planificación supone trabajar en una misma línea desde el comienzo de un proyecto, ya que se requieren múltiples acciones cuando se organiza cada uno de los proyectos. Su primer paso, dicen los expertos, es trazar el plan que luego será concretado.

En una organización, los directivos son quienes tienen que realizar los planes que serán regidos por la planificación, la operación y ejecución de los planes puede haber sido realizada por una única persona u otro individuo, que obligatoriamente tendrá que conocer y comprender el nivel de planeamiento que se ha querido o podido llevar a cabo.

Tipos de Planificación:

En la planificación se pueden identificar 3 enfoques:

Planificación Economicista: centrado en la investigación de la realidad a partir de las técnicas de proyecciones a largo plazo, sin ahondar en el análisis de las causas del anti desarrollo, ni la viabilidad de la aplicación de los instrumentos propuestos; impidiendo a la planificación convertirse en herramienta propulsora del desarrollo económico social.

Planificación Administrativa: es un elemento inherente al proceso de administración, al seleccionar los cursos de acción opcionales para la empresa y para sus unidades, y definir sus objetivos, metas y estrategias para su logro.

Planificación de Desarrollo Económico Social: orientada al establecimiento del modelo de desarrollo como proyecto nacional, al identificar y proponer medidas para contrarrestar los obstáculos al desarrollo, tanto desde una perspectiva económica como social y de viabilidad política.

2.2.3. ORGANIZACIÓN.

Según (Yahoska, 2018) La función de organizar consiste en diseñar y asignar los papeles y tareas a cada uno de los integrantes de la organización. El diseño debe ser capaz de conseguir la colaboración entre personas. Una organización obtiene buenos resultados cuando somete sus



recursos a una disciplina. La organización define el rol que cada recurso debe desempeñar. Un diseño adecuado incrementa la productividad del trabajo.

El Principio del objetivo

Cada individuo de la organización debe contribuir al logro de los objetivos de la empresa. Ningún puesto de trabajo inútil si se elimina se notará.

Organización formal e informal

La organización formal es aquella que está constituida por un conjunto de personas que cooperan entre sí con el propósito deliberado de alcanzar objetivos previamente determinados. Define la autoridad y responsabilidad de los miembros. Establece una cadena de mando y se representa gráficamente por un organigrama.

La organización informal no persigue objetivos comunes y surgen de la relación entre personas de la organización. El inconveniente es que a veces constituyen presión por necesidad de autoprotección e impide el buen funcionamiento de la empresa. Cuanto más insatisfechos estén los trabajadores más posibilidad habrá de organización informal.

El diseño organizativo de la empresa

Para más eficiencia se crean departamentos, áreas, divisiones, secciones integradas por tareas relacionadas entre sí. Es necesario establecer niveles de autoridad y responsabilidad. La función de la organización se ocupa de los niveles de la organización y del organigrama general de la empresa.

Los niveles de la organización

En la parte superior de la pirámide: alta dirección. Se encarga de los objetivos y decisiones de tipo estratégico que afecta a la totalidad de la organización. En la parte central de la pirámide se encuentra el nivel intermedio. Se ocupa directamente de la



ejecución y control de la planificación y de programación de las actividades. En la base de la pirámide se representa el nivel de gestión. Desarrolla los programas, los ejecuta y controla los procesos de calidad.

2.2.4. DIRECCIÓN

Según (Alles, 2008) Una buena gestión de RRHH puede constituir una ventaja competitiva para la empresa. Estudios empíricos demuestran que las inversiones realizadas en mejorar la gestión de las personas pueden favorecer a los beneficios empresariales. La gestión de los RRHH es una tarea de todos para todos: directores de personal, asalariados, representantes de los trabajadores y director general.

Frente a estos retos y nuevos desafíos, los recursos humanos y su dirección estratégica, se convierten en una de las principales fuentes de ventaja competitiva sostenible en las empresas. Esta nueva Dirección de Recursos Humanos, requiere profesionales formados en el ámbito conceptual, actitudinal y técnico, para que aporten respuestas válidas, ágiles y creativas a las demandas que desde las organizaciones se plantean.

Los recursos humanos se consideran estratégicos cuando permiten marcar la diferencia entre una organización y otra. Las empresas deben manejarse en ambientes altamente competitivos y para ello cuentan con sus recursos humanos. Los gerentes operativos conjuntamente con el área de recursos humanos deberán dedicar tiempo y esfuerzos a capacitar y entrenar al personal. La estrategia de recursos humanos intenta agregar valor a la empresa definiendo la visión, la misión y valores de la organización.

2.2.5. CONTROL

Según (Kaplan, 1984) existen múltiples propuestas en relación con los sistemas de control, todas tienen un elemento en común, a saber: el interés por contribuir al mejoramiento de las actuaciones de las organizaciones, a pesar de la diversidad existente en la actualidad, es posible identificar que casi todas las técnicas de control utilizadas por las empresas hoy ya se habían desarrollado hacia



1925. Esto pese al cambio considerable en la naturaleza de las organizaciones, su dinámica y las transformaciones del entorno competitivo. Esto señala la necesidad de incorporar nuevos artefactos o componentes conceptuales y prácticos que consideren el contexto organizativo en el que se realiza el proceso de control.

2.3. DESCRIPCIÓN DEL HOTEL.

2.3.1. DATOS GENERALES.

Nombre Comercial: Hotel Midori

Teléfono: (084) 248144

E-mail: midorireservas@hotmail.com

Categoría: 3 Estrellas

Dirección: Calle Ataúd – 204

Gerente General: Seiji Yawata

2.3.2. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

Situado en las cercanías de la Plaza de Armas de Cusco, el Hotel Midori Cusco acoge a los huéspedes con una terraza solárium y una biblioteca. Los lugares de interés cercanos son Museo de Arte Religioso, a 400 metros de la propiedad, y el Museo Inca, a 5 minutos a pie.

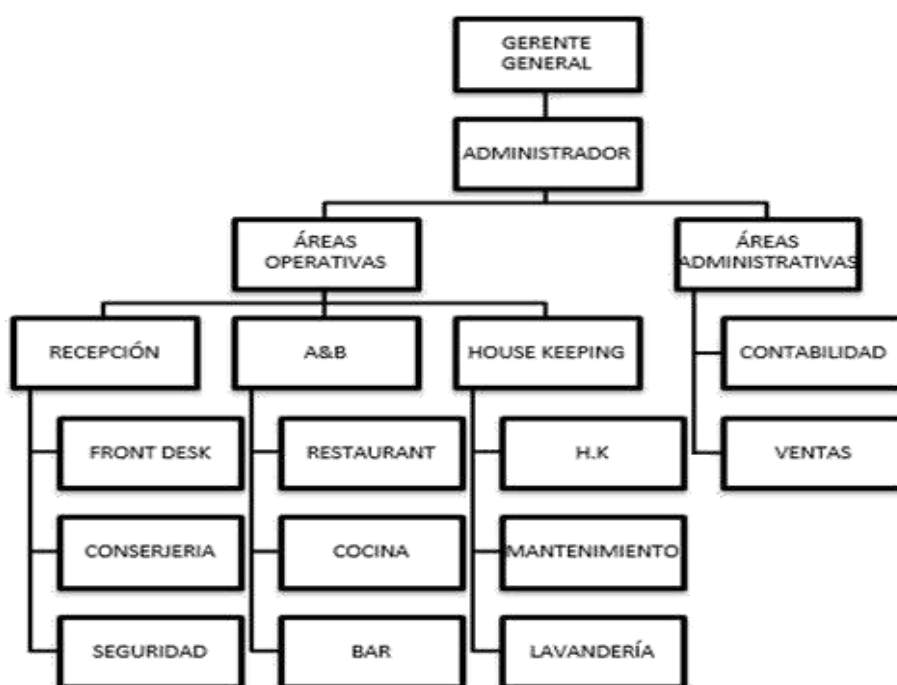
El hotel está situado a unos cuantos pasos de la Catedral de Cusco, a 2 km del centro de la ciudad.

El hotel ofrece 22 habitaciones con TV de pantalla plana con canales por cable, Wi-Fi gratis y Wi-Fi para sus huéspedes. En algunas habitaciones se puede disfrutar de vistas a la terraza. Hay baños privados con toallas de baño, un secador de pelo y toallas en cada unidad.



En el restaurante se sirve diariamente un desayuno bufé. Los restaurantes cercanos son la Cicciolina y la Inka. El aeropuerto Internacional de Cuzco está a 10 minutos en coche, mientras que la estación de ferrocarril el San Pedro está a 10 minutos a pie. Una bañera de hidromasaje y un jacuzzi también están disponibles.

2.3.3. ORGANIGRAMA



Fuente: Elaboración propia.

2.3.4. INSTALACIONES.

General

- Prohibido fumar en el territorio
- Wi-Fi gratis
- Caja fuerte
- Recepción 24 horas
- No se admiten animales
- 30 habitaciones/ instalaciones para personas de movilidad reducida.



- Acceso para sillas de ruedas
- Seguridad 24 horas
- Guarda equipajes

Deporte y Ocio

- Terraza solárium
- Jacuzzi

Servicios

- Traslado aeropuerto (de pago)
- Servicio de habitaciones
- Tareas de mantenimiento
- Lavandería

Servicios de la habitación

- Wi-Fi en habitaciones
- Calefacción
- Minibar
- Habitaciones comunicadas
- Zona de estar
- Patio
- Terraza

- Cambio de divisas
- Detectores de humo
- Suite para novios
- Extintores

- Biblioteca

- Servicio de instalaciones médicas
- Impresoras
- Fax/fotocopias

- Armario
- Servicio de plancha
- Bañera
- Artículos de baño gratis
- Lavabo
- Televisor LCD
- Radio despertador AM/FM



2.4. VARIABLE.

Se consideró la variable Gestión de Recursos Humanos.

2.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>La Gestión de Recursos Humanos Consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente bajo una dirección y control para promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura. (Garcia V. M., 2012)</p>	<p>Planificación La planificación de recursos humanos también sirve como apoyo para el logro de los objetivos estratégicos relacionados con el personal y en los programas y previsiones de la organización, tienden a determinar, desde el punto de vista individual y general, las necesidades humanas de una industria. (Videlka, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos estratégicos del Personal Necesidades humanas de la industria.
	<p>Organización Es el encargado de conocer y dar soluciones a los problemas de carácter organizativo y representa los objetivos concretos de la empresa. (Yahoska, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones a problemas. Objetivos concretos Empresa.
	<p>Dirección Dirigir los recursos humanos en una organización es una labor que implica a todas las áreas cuyo propósito es alcanzar las metas y jerarquizar los planes para integrar y coordinar las actividades. (Armas, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas. Integración. Coordinar actividades.
	<p>Control Se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección. (Lara, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de organización Métodos y Procedimientos Eficacia Dirección

Fuente: Elaboración propia.



2.5. DEFINICION DE TERMINOS BASICOS.

2.5.1. RECURSOS HUMANOS.

Según (Duran, 2011) las personas son consideradas recursos a partir de que aparecen en la empresa como elementos del trabajo, donde utilizan y transforman otros recursos. Dentro de una entidad existen varios tipos de recursos: los administrativos, financieros, materiales, entre otros; pero los recursos humanos se convierten en los más complejos e importantes porque todos los demás exigen obligatoriamente la presencia de este para su procesamiento.

A pesar de la complejidad que tiene implícito el fenómeno social, la dirección de personas ha transcurrido por disímiles etapas y reflexiones. En la actualidad los recursos humanos son considerados el activo esencial de una organización en los cuales se invierten para posteriormente recoger sus resultados; ellos aportan su capacidad productiva y se convierten en portadores y generadores de conocimientos lo que hace que se les reconozca hoy como verdaderos factores de competitividad.

2.5.2. PLANIFICACIÓN.

Según (Graffre, 2010) La planificación Puede ser concebida como la actividad consciente y sustentada que realizan los seres humanos para prever el futuro y tomar decisiones. las teorías de enseñanza son aquella que se relacionan con la transformación educativa ya que esta se basa en los nuevos paradigmas de la educación, el cual busca la manera de que todos los estudiantes se integre de manera equitativa al sistema educativo, es decir nosotros somos los partícipes de nuestro propio aprendizaje.



2.5.3. ORGANIZACIÓN.

Según (Martinez J. , 2006) La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. Organización es esencialmente la función administrativa que establece el rol formal que jugará la gente en la organización. También es determinar las reglas bajo las cuales esa gente interactuará.

El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano. Se trata, entonces de un instrumento administrativo, no de un fin en sí mismo. Los papeles establecidos deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible. También tiene como propósito ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional.

El fin de la organización es la división del trabajo entre los individuos, cuyos esfuerzos tienen que ser coordinados. En la práctica también se refiere a la definición de los objetivos de la empresa entera y de cada uno de sus partes, y a la determinación, en términos amplios, de las actividades y decisiones necesarias a la realización de estos objetivos.

Se pueden distinguir tres concepciones diferentes de la organización:

- La concepción clásica: en esta se propone el estudio de las actividades que precisan ser llevadas a cabo para alcanzar los objetivos.
- La concepción de la organización en función de las relaciones humanas: parte del estudio de las motivaciones y comportamiento del hombre.



- La concepción de la organización en términos de sistemas: concentra su atención en las decisiones que deben ser tomadas para alcanzar los objetivos. Se trata de proyectar una organización que facilite la toma de decisiones.

2.5.4. DIRECCION.

Según (Valdivia, 1963) Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones; así mismo se debe saber cómo es el comportamiento de la gente, como individuo y como grupo. De manera apropiada para alcanzar los objetivos de una organización con una dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados considerando los esfuerzos esenciales de aquellos que integran el sistema cooperativo.

2.5.5. CONTROL.

Según (Etzioni, 1965) Un sistema de control puede ser descrito simplemente como aquellas medidas o acciones organizacionales diseñadas para facilitar que sus miembros alcancen un alto cumplimiento con las mínimas consecuencias indeseadas. Otras aproximaciones han buscado ofrecer una visión más amplia del control, incluyendo todas aquellas actividades que los directivos llevan a cabo para asegurar que todos los miembros cumplan correctamente su función dentro de la empresa. En este sentido, el control es considerado como un sinónimo de la gestión o administración empresarial.

2.5.6. SOLUCIONES A PROBLEMAS.

Según (García A. B., 2014) describe que la orientación o actitud hacia los problemas hace referencia a una disposición o estilo general hacia los problemas de la vida, pero puede estudiarse también como una forma de ver y valorar un problema determinado. La orientación hacia los problemas incluye respuestas de reconocimiento de estos, creencias, valoraciones y expectativas



sobre los problemas de la vida y sobre la propia capacidad para solucionarlos, y respuestas emocionales a los mismos. Posibles dificultades a este nivel son no saber reconocer los problemas o ver problemas donde no los hay, hacer atribuciones inadecuadas sobre los mismos, valorarlos como amenazas, sentirse frustrado y perturbado al encontrarse con problemas, no creer en la propia capacidad para resolverlos, no dedicar el tiempo y esfuerzo suficiente a los mismos y mantener un punto de vista pesimista sobre los resultados. Todas estas variables influyen en si se pondrá en marcha o no y si se facilitará o perturbará el proceso de resolución de problemas. Los componentes de la orientación hacia los problemas son: percepción del problema, atribución del problema, valoración del problema, control personal y compromiso de tiempo y esfuerzo.

2.5.7. OBJETIVOS CONCRETOS.

Según (Locke, Teoría de la Definición de Objetivos, 2019) la principal fuente de motivación es la intención de luchar por alcanzar un objetivo. Este indica a la persona que debe hacer y cuanto esfuerzo tendrá que invertir para lograrlo. La teoría de la definición de los objetivos analiza el efecto que la especificación de objetivos, los desafíos y la retroalimentación producen en el desempeño de las personas.

Locke busca demostrar varios aspectos de la definición de los objetivos:

- La importancia de los objetivos para motivar a las personas
- Porque los objetivos bien definidos mejoran el desempeño individual
- Porque los objetivos más difíciles, cuando son aceptados, mejoran más el desempeño que los objetivos fáciles.
- La realimentación generada por el logro de objetivos favorece un mejor desempeño.



2.5.8. OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

Según (Nicholls, 1984) Sugirió que el modo en que los sujetos construyen su concepto de lo que es capacidad, varía en función del desarrollo y diferencias individuales que están influidas por aspectos disposicionales y de situación. De esta manera, los postulados donde se asientan las predicciones cognitivas, afectivas y conductuales se hallan en la forma en que los sujetos interpretan la competencia o habilidad percibida, es decir, desde una orientación a la tarea y al ego, y en el nivel de esa competencia.

La teoría de las metas de logro establece que en función de las características que perciba el sujeto en el contexto en el que se encuentre, se puede diferenciar entre un clima motivacional implicado hacia el ego o hacia la tarea. Así, los individuos se socializan hacia diferentes metas de logro, mientras los otros significativos (padres, entrenadores, compañeros...) crean un clima motivacional o conjunto de señales implícitas o explícitas percibidas en el entorno, a través de las cuales se definen las claves del éxito y el fracaso, siendo denominado clima motivacional.

2.5.9. NECESIDADES HUMANAS.

Según (Sen, 1970) el enfoque de las necesidades humanas básicas plantea una revisión de este enfoque, lo realmente importante en las necesidades básicas es el modo que tienen las personas de acceder a los distintos bienes y servicios que satisfacen las necesidades. Así tras plantearse ¿cuáles son las necesidades básicas?, ¿son iguales para todo el mundo y en cualquier período de tiempo?, ¿cómo podemos justificarlas?, llega al concepto de capacidades: "Las capacidades comprenden todo aquello que una persona es capaz de hacer o ser. El ser capaz de estar bien nutrido, escribir, leer y comunicarse, tomar parte de la vida comunitaria". Las necesidades básicas constituyen una parte de las capacidades.



2.5.10. ALCANZAR METAS.

Según (Locke, 2000) define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. Así, según la teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano. Las metas, además, nos impulsan a dar lo mejor de nosotros mismos, a tener una ilusión o aspiración y a mejorar nuestro rendimiento. Según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez establecidas las metas, las personas se comprometen para alcanzarlas.

2.5.11. INTEGRACION.

Según (Gonzales, 2006) El proceso consiste en planificar el empleo, sumar personal mediante el diagnóstico e inventario de RH y el reclutamiento, restar personal mediante el adelgazamiento, y seleccionar y contratar a los empleados. Cuando las organizaciones desempeñan estos pasos debidamente, podrán contar con empleados competentes que ayudarán a las organizaciones a seguir su dirección estratégica. Así pues, una vez que la organización ha establecido su estrategia y ha diseñado su estructura, llega el momento de agregar a las personas. Esto es uno de los roles más importantes de la ARH, el cual ha acrecentado la importancia de los gerentes de recursos humanos dentro de la organización. Cuando hayamos contratado a las personas idóneas tendremos que ayudarlas a adaptarse a la organización y asegurarnos que mantengan actualizados sus conocimientos y habilidades para el trabajo a desempeñar. Lo cual lo conseguiremos a través de la orientación, la capacitación, el entrenamiento y desarrollo. Los últimos pasos del proceso de la ARH tienen el propósito de identificar las metas del desempeño, aunado con sus comportamientos, evaluar y corregir los problemas del desempeño y si fuera necesario trabajar de cerca con los



empleados para sostener un nivel alto de eficacia, a lo largo de toda su vida laboral. También es necesario considerar para ello las remuneraciones y las prestaciones, así como la higiene y la seguridad de su trabajo.

2.5.12. METODOS Y PROCEDIMIENTOS.

Según (Coll, 1986) *“Un procedimiento es un conjunto de acciones ordenadas y finalizadas, dirigidas a la consecución de una meta”*.

Los procedimientos se clasifican en cuatro categorías:

- **Disciplinares:** son específicos de un área de conocimiento, como resolución de problemas matemáticos, análisis crítico de textos históricos o literarios, producción de una obra poética, experimentación en el laboratorio, explicación científica, etc.
- **Interdisciplinares:** se utilizan y aplican en diferentes disciplinas, pues pertenecen y son comunes a varias áreas, como por ejemplo el análisis, síntesis, representación, explicación, interpretación, inferencia, argumentación, etc.
- **Algorítmicos:** están formados por un conjunto finito de pasos fijos y ordenados, cuya sucesión está prefijada y secuenciada, y su correcta ejecución garantiza la solución del problema o de la tarea que se va a realizar; por ejemplo, realizar una raíz cuadrada, coser un botón, sumar, multiplicar, diseccionar un animal, anudar el cordón del zapato, reparar o reemplazar una llanta de un carro, hacer un traje, hacer una cerámica, etc.



CAPITULO III: METODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. ALCANCE DE ESTUDIO.

De acuerdo a (Tamayo, 1981) el cual aporta en su libro Proceso de Investigación Científica, indica que:” La investigación de nivel descriptivo comprende un registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente.”. Por lo tanto, el siguiente trabajo de investigación es un estudio descriptivo.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de la presente investigación es, no experimental. Es así que (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2001) señala que: Un diseño no experimental es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

3.3. POBLACIÓN.

No probabilística, está constituida por 30 trabajadores que laboran en el Hotel Midori.

3.4. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.

Se realizará el muestreo no probabilístico de carácter voluntario a los 30 trabajadores del Hotel Midori.



3.5. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.5.1. TECNICAS.

- Encuestas

3.5.2. INSTRUMENTOS.

- Encuestas

3.6. VALIDEZ Y CONFORMIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.

La validez y conformidad de los instrumentos estarán en manos de expertos de la Universidad Andina del Cusco.

3.7. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS.

Los datos realizados serán procesados en un sistema computarizado donde se utilizarán los programas de Excel, SPSS y Word.



CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

4.1.1. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para describir el desarrollo del “DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020”, se encuestó a 30 trabajadores del Hotel Midori, en el que se considera 14 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2
Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
La Gestión de Recursos Humanos	Planificación	· Objetivos estratégicos del Personal	1
		· Necesidades humanas de la industria.	2, 3
	Organización	· Soluciones a problemas.	4
		· Organizativo	5
	Dirección	· Alcanzar metas.	6, 7
		· Integración.	8
		· Coordinar actividades.	9
	Control	· Activos	10
		· Registros contables	11, 12
		· Dirección	13, 14

Fuente: Elaboración propia



Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de baremación e interpretación, dada la variedad, tipo y tamaño de las agencias, los resultados representan una correlación lógica, por lo que se reflejan en un indicador de Alfa de Cronbach (.887), que muestra un alto nivel de confiabilidad, a pesar de tener una muestra relativamente pequeña a nivel estadístico.

Tabla 3
Descripción de la Baremación y escala de interpretación

Promedio	Escala de Interpretación	
1,00 – 1,80	Totalmente de acuerdo	Casi siempre
1,81 – 2,60	De acuerdo	Casi siempre
2,61 – 3,40	Indiferente	A veces
3,41 – 4,20	En desacuerdo	Casi nunca
4,21 – 5,00	Totalmente en desacuerdo	Nunca

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	14



4.1.2. RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE LA ÚNICA VARIABLE: SALUD OCUPACIONAL

Para describir las condiciones de “DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE LA PANDEMIA (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020” se describe las dimensiones: Planificación, Organización, Dirección, Control.

Estos resultados muestran las respuestas de los 30 encuestados, trabajadores el Hotel Midori, que han sido afectados por la situación de pandemia por el COVID 19 y han sufrido un drástico cambio en su actividad laboral, ya que la región Cusco es eminentemente turística.

Los resultados se presentan a continuación:

VARIABLE: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

4.1.3. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN.

Tabla 5

Indicador: **Objetivos estratégicos del Personal**

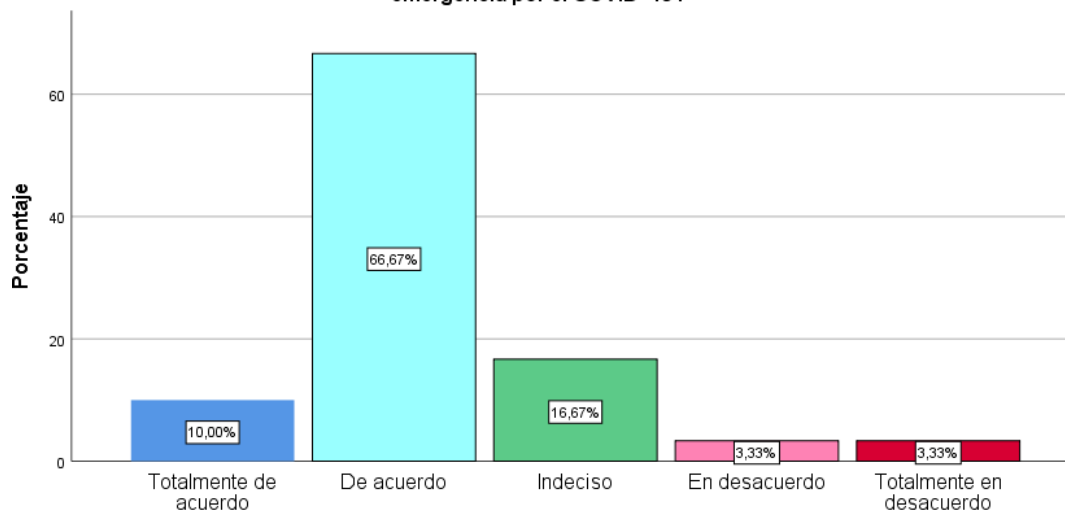
¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de recursos humanos durante el periodo de emergencia por el COVID -19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	20	66,7	66,7	76,7
	Indeciso	5	16,7	16,7	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 1: Indicador Objetivos estratégicos del Personal

¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de sus RRHH durante el periodo de emergencia por el COVID -19?



¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de sus RRHH durante el periodo de emergencia por el COVID -19?

Interpretación y análisis:

- De acuerdo con la tabla N°5 y el grafico N°1, el indicador Objetivos estratégicos del Personal: El 66,67% los encuestados dieron como respuesta que la empresa si contó con las estrategias adecuadas para el personal, ya que los primeros meses de pandemia aún se pudo mantener a los trabajadores del Hotel Midori porque aún había huéspedes, dentro de las estrategias optadas por el Hotel Midori se decidió reducir las horas laborables y contar solo con la mitad del personal, el 16,67% de la población se vio indecisa al momento de dar su respuesta ya que como se redujo el personal y las horas de trabajo los pagos eran mínimos para solventar los gastos diarios y el 10,00% de la población estuvo totalmente de acuerdo con las estrategias brindadas por la empresa. En conclusión, el hotel planificó estrategias que permitieron mantener a los trabajadores por un periodo de 2 meses hasta que los clientes dejaron el hotel, de esta manera se pudo apoyar a los trabajadores.

Tabla 6

Indicador: **Necesidades humanas de la Industria.**

¿La gestión de los Recursos Humanos en el hotel tuvo como visión cumplir con las necesidades del trabajador antes del estado de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	17	56,7	56,7	70,0
	Indeciso	7	23,3	23,3	93,3
	En desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 2: Indicador Necesidades Humanas de la Industria



Interpretación y análisis:

- Con respecto a la tabla N°6 y al gráfico N°2 del indicador Necesidades Humanas: El 56,67% de la población está de acuerdo que la empresa cumplió con las necesidades del trabajador, esto se pudo apreciar los primeros meses del estado de emergencia ya que pudo



mantener a los trabajadores, pero al prolongarse la pandemia y al no tener los ingresos correspondientes ya no se pudo cubrir las necesidades del trabajador, mientras que el 23,3% de los encuestados se vieron indecisos en la respuesta debido a que, el apoyo del hotel fue por periodo corto ya que estaban limitados económicamente por la falta de huéspedes. El 13,3% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo con el apoyo económico y conscientes de la situación emergencia. En conclusión, la empresa cumplió de manera favorable la visión de cumplir con las necesidades del trabajador.

Tabla 7

Indicador: **Necesidades humanas**

¿Hubo alguna política de la empresa que viera las necesidades del trabajador durante el periodo de emergencia por el COVID -19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	11	36,7	36,7	56,7
	A veces	11	36,7	36,7	93,3
	Casi nunca	1	3,3	3,3	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3: Indicador Necesidades Humanas de la Industria.





Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N°7 y al gráfico N°3, en relación a las Necesidades Humanas del Trabajador: el 36,67% de la población encuestada manifiesta que estuvo de acuerdo con que, si hubo una política para cubrir las necesidades del trabajador, pero 36,67% de la población encuestada opina que el Hotel Midori cumplió con la política sobre necesidades humanas por determinados periodos, esto se vio reflejado durante el periodo de emergencia ya que se estableció horarios y días para que la mitad del personal pueda laborar y darle un mantenimiento adecuado al hotel, mientras que el 20,00% indico que el hotel siempre estuvo pendiente de las necesidades del trabajador porque pudo mantenerlos laborando durante los primeros meses.

4.1.4. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN.

Tabla 8

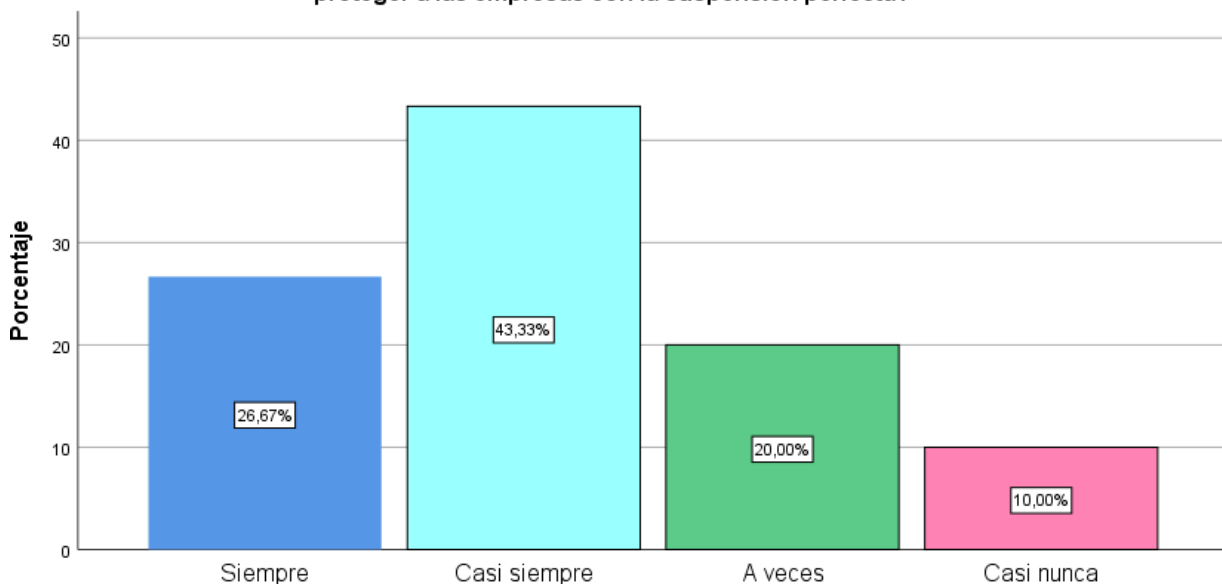
Indicador: Soluciones a problemas

¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fuente	Válido Siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	6	20,0	20,0	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 4: Indicador Soluciones a Problemas

¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?



¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?

Interpretación y análisis:

- Respecto a la tabla N°8 al indicador soluciones a problemas, en el gráfico N°4 el 43,33% de la población encuestada opina que, en su mayoría de veces la empresa llegó a un acuerdo con los trabajadores respecto a la suspensión perfecta donde el trabajador dejaría de prestar servicios y el empleador dejaría de pagar la remuneración, pero sin extinción del vínculo laboral, pudiendo así los trabajadores regresar a su centro laboral después del estado de emergencia.

El 26,67% de los encuestados opina que la empresa siempre se mantuvo al margen de la suspensión perfecta ya que dicha decisión beneficiaría a ambas partes y el 20,00% de los encuestados indicó que las diferencias se pudieron solucionar en ciertos momentos ya que la suspensión perfecta indica que la



empresa dejaría de pagar la remuneración lo cual afectó a muchas familias por ser el único sustento económico. En conclusión, la empresa optó por la suspensión perfecta debido a que los trabajadores estaban de acuerdo con la decisión y no perder el vínculo laboral.

Tabla 9

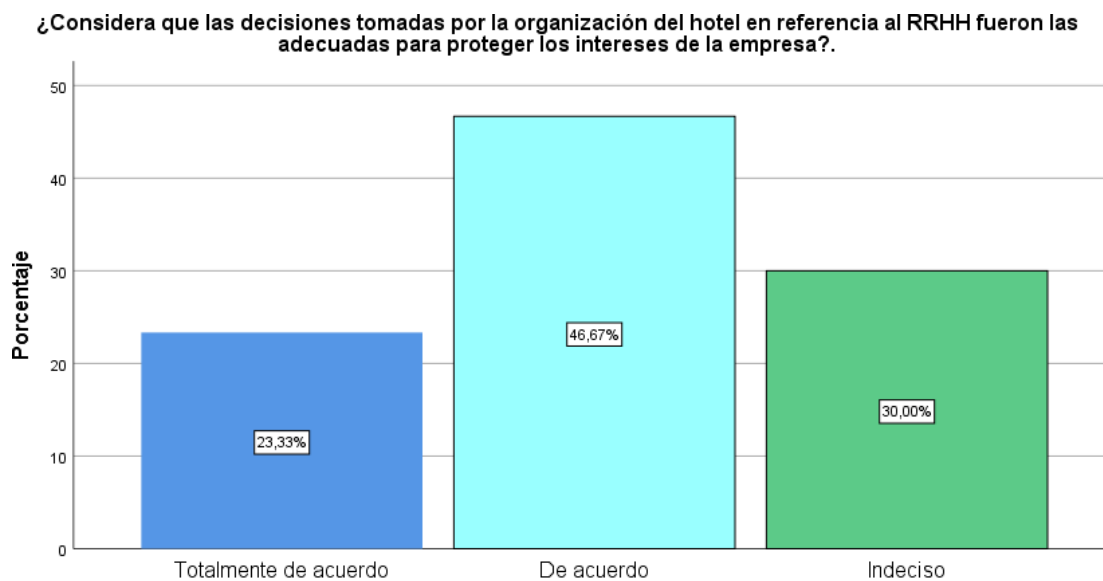
Indicador: **Objetivos Concretos de la empresa**

¿Considera que las decisiones tomadas por la organización del hotel en referencia a los recursos humanos fueron las adecuadas para proteger los intereses de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	70,0
	Indeciso	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5: Indicador Objetivos Concretos de la Empresa



¿Considera que las decisiones tomadas por la organización del hotel en referencia al RRHH fueron las adecuadas para proteger los intereses de la empresa?.



Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N°9 y al gráfico N°5, el 46,67% de la población encuestada estuvo de acuerdo con las decisiones respecto al personal ya que se pudo notar claramente los bajos ingresos monetarios debido a las cancelaciones por parte de las agencias, debido a eso la empresa decidió cerrar temporalmente y optar por la suspensión perfecta, el 30,00% de los encuestados dieron una respuesta indecisa debido a que la suspensión perfecta afectaría de manera significativa sus ingresos económicos, así mismo el 23.3% estuvo totalmente de acuerdo con las decisiones tomadas por la empresa porque se pudo notar claramente la falta de ingresos y de huéspedes en el hotel. En conclusión, el hotel priorizó proteger sus intereses y bienes, pero tomando en cuenta también las opiniones de los trabajadores frente al estado de emergencia.

4.1.5. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN

Tabla 10

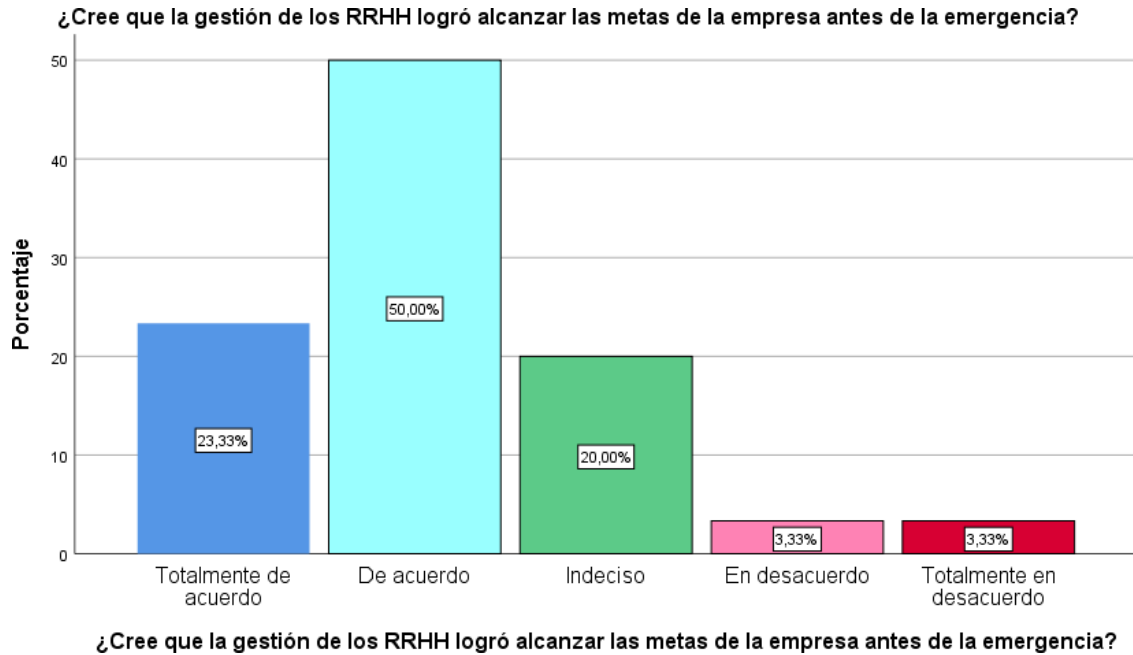
Indicador: **Alcanzar Metas**

¿Cree que la gestión de los recursos humanos logró alcanzar las metas de la empresa antes de la emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	De acuerdo	15	50,0	50,0	73,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	93,3
	En desacuerdo	1	3,3	3,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 6: Indicador Alcanzar Metas



Interpretación y análisis:

- Con respecto a la tabla N°10 y al gráfico N°6, el indicador alcanzar metas: el 50,00% de la población encuestada manifestó que se llegó a la mayoría de metas trazadas, ya que la ocupabilidad del Hotel Midori estaba completa, se tenía reservas de grupos y nuevas agencias, se contaba con todo el personal laborando y los ingresos superaban la meta mensual. El 23,33% estuvo totalmente de acuerdo respecto a las metas del hotel ya que claramente se vio un incremento económico, mientras que el 20,00% de los encuestados se vieron indecisos se debió plantear metas tanto para la empresa como para los trabajadores. En conclusión, las metas fueron favorables para ambas partes ya que en su momento se brindó también incentivos al personal.



Tabla 11

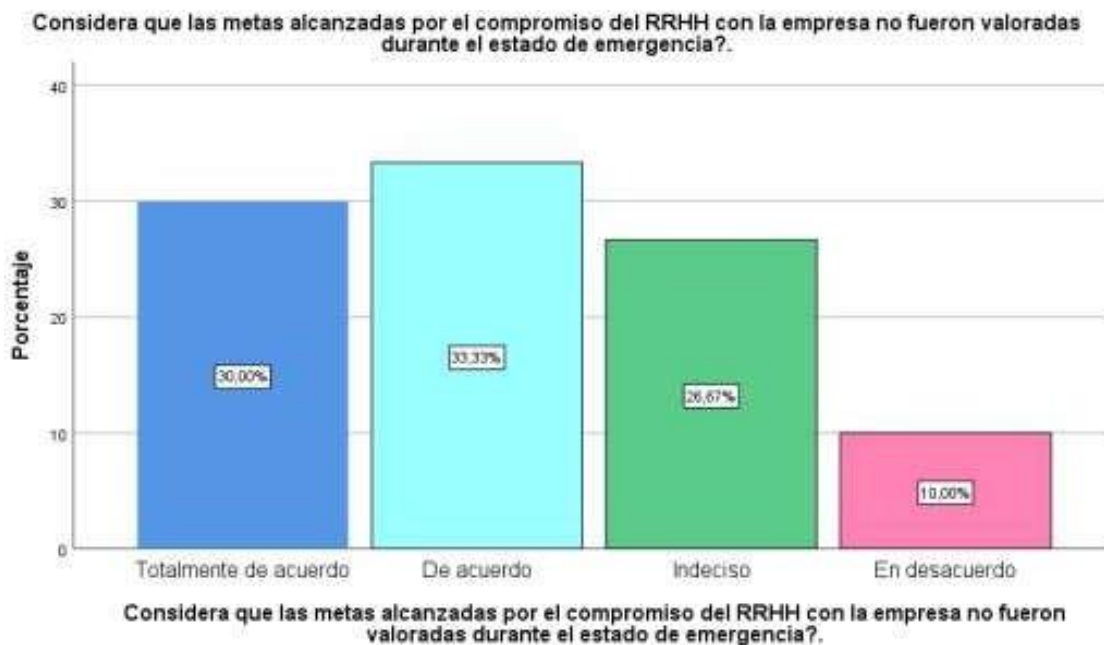
Indicador: **Alcanzar Metas**

¿Considera que las metas alcanzadas por el compromiso del recurso humano con la empresa no fueron valoradas durante el estado de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	De acuerdo	10	33,3	33,3	63,3
	Indeciso	8	26,7	26,7	90,0
	En desacuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7 Indicador Alcanzar Metas





Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N°11y al gráfico N°7, del indicador alcanzar metas: Se observa que el 33,33% de la población encuestada está de acuerdo que el compromiso que tuvo el área de RRHH no fue valorado durante el estado de emergencia ya que se priorizó los intereses más de la empresa como fueron los ingresos y muy poco los intereses del trabajador. El 30,00% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo que no se le dio el valor correspondiente ya que meses antes de la pandemia las metas tuvieron mejores resultados y aceptación, por otra parte, el 26,67% de los encuestados se vieron indecisos en su respuesta debido a que las metas trazadas antes y después de la pandemia no fueron las mismas ya que los ingresos cada vez fueron menos y los ingresos económicos más bajos. En conclusión, se vio un cambio significativo en las metas ya que la afluencia turista no fue la misma después del estado de emergencia.

Tabla 12

Indicador: **Integración**

¿La gestión de los RRHH tuvo como objetivo mantener integrados a sus trabajadores antes y durante la emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	76,7
	A veces	6	20,0	20,0	96,7
	Casi nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 8: Indicador Integración



Interpretación y análisis:

- En referencia a la tabla N°12 y al gráfico N°8, en relación al indicador Integración: Se observa que el 43,33% de la población encuestada, considera que se mantuvo integrado al personal del Hotel Midori antes y después del estado de emergencia brindando un apoyo monetario en los primeros meses para poder cubrir las necesidades humanas de los trabajadores y tiempo después reincorporando al personal a sus actividades anteriores. El 33,33% indicó que casi siempre el área de recursos humanos mantuvo integrado al personal ya que se realizó actividades fuera del trabajo, respetando siempre los protocolos de bioseguridad establecidos, mientras que el 20,00% de los encuestados indicaron que en ciertas ocasiones se mantuvo a los trabajadores integrados y con buen ambiente laboral debido a que se laboraba por horarios establecidos y muchas veces no había la oportunidad de participar en dichas actividades. En conclusión, el área de recursos humanos tuvo gran aceptación y apoyo al momento de realizar actividades de integración.

Tabla 13

Indicador: **Coordinar actividades**

¿Considera que los propietarios de la empresa coordinan las actividades periódicas con el área de RRHH?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	70,0
	A veces	7	23,3	23,3	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 9: Indicador Coordinar Actividades.



Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N°13 y al gráfico N°9 respecto al indicador coordinar actividades: El 36,67% de la población encuestada manifiesta que casi siempre el área de recursos humanos y los propietarios realizan actividades donde los trabajadores pueden participar, estas actividades pueden ser internas, como



capacitaciones en atención, protocolos de atención al cliente después de la pandemia del covid-19 y externas lo cual permite tener un ambiente laboral grato entre compañeros. El 33,33% de los encuestados indica que los propietarios siempre coordinan actividades para los trabajadores con el área de recursos humanos, muchas de estas actividades son para un mejor desempeño laboral y así mismo para crecer juntos como empresa, mientras que el 23.33% de la población indica que a veces se coordinan dichas actividades ya que la disponibilidad de algunos trabajadores los limita a en su participación. En conclusión, los propietarios y el área de recursos humanos trabajan de la mano, priorizando así un mejoramiento en su personal periódicamente.

4.1.6. RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE LA DIMENSIÓN CONTROL

Tabla 14

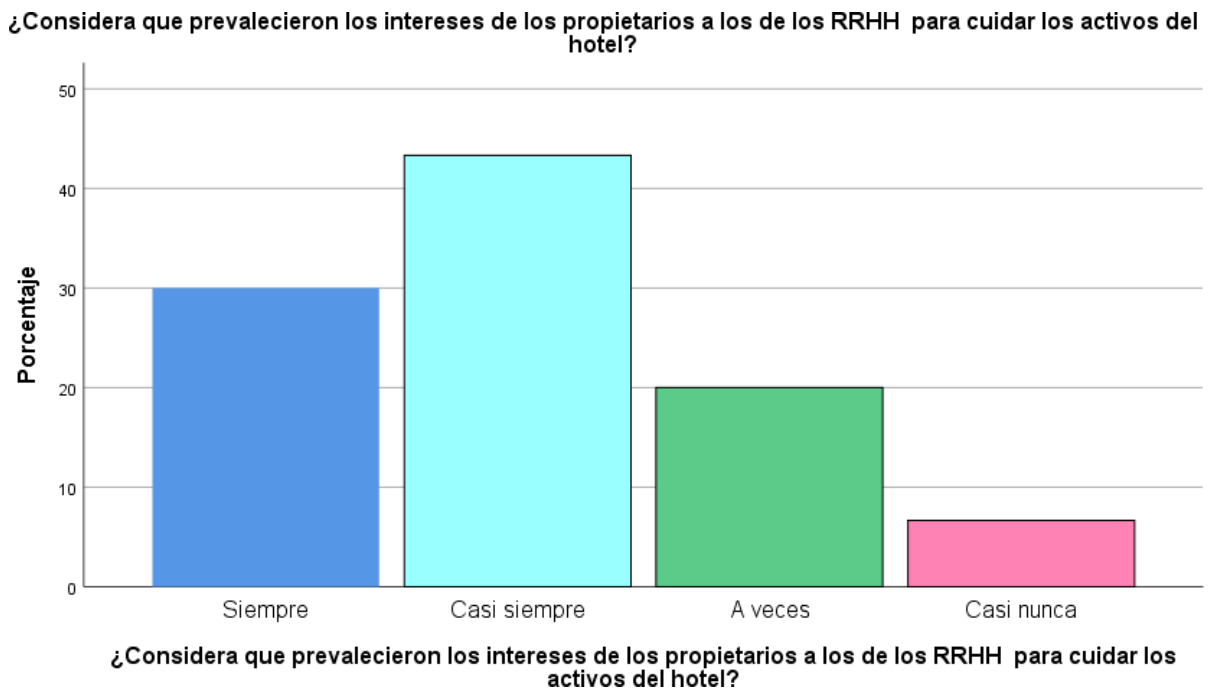
Indicador: **Activos**

¿Considera que prevalecieron los intereses de los propietarios a los de los recursos humanos para cuidar los activos del hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	13	43,3	43,3	73,3
	A veces	6	20,0	20,0	93,3
	Casi nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10: Indicador Activos.



Interpretación y análisis:

- Con respecto a la tabla N°14 y al gráfico N°10, el indicador Activos: se observa que el 43,33% de la población considera que casi siempre los propietarios velaron por los activos de la empresa, dando como resultado el cierre temporal de la empresa y frenando el pago de las remuneraciones a los trabajadores por falta de ingresos. Seguido del 30,00% de la población encuestada que indica que los propietarios tuvieron siempre un interés en velar por los activos del Hotel Midori, mientras que un 20,00% indicó que solo a veces la empresa veló por sus activos ya que brindó también ayuda monetaria a los trabajadores cuando se declaró el estado de emergencia. En conclusión, pese a los bajos ingresos económicos y baja afluencia turística la empresa tuvo que velar primero por sus activos ya que son material y fuente de trabajo.

Tabla 15

Indicador: **Registros contables**

¿Cree que lo registros contables fueron negativos para la empresa durante la emergencia por el COVID - 19?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	56,7
	Indeciso	9	30,0	30,0	86,7
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11: Indicador Registros Contables



Interpretación y análisis:

- Con respecto a la tabla N°15 y al gráfico N°11 el indicador registros contables:
Se observa que el 40,00% de la población está de acuerdo que los registros contables fueron negativos el presente año ya que muchas reservas fueron canceladas en su totalidad teniendo que ser reembolsadas al 100%, por el cierre de fronteras y así mismo por la nueva ola de contagios de covid-19, lo cual perjudicó notablemente al ingreso del Hotel Midori.



El 30,00% de los encuestados tuvo una respuesta indecisa frente a los registros contables ya que durante un periodo de 2 meses los huéspedes que aún se quedaron en el hotel pagaron la totalidad de su estadía, así mismo la agencia RCI pago la totalidad de las habitaciones reservadas durante el año, mientras que el 16,7% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con los resultados negativos en los registros contables debido a que se vio reflejado en el cierre del hotel y recortando al personal. En conclusión, la empresa tuvo un gran desbalance en los registros contables debido al cierre del hotel, al pago de los servicios y remuneraciones pendientes de los trabajadores.

Tabla 16

Indicador: **Registros contables**

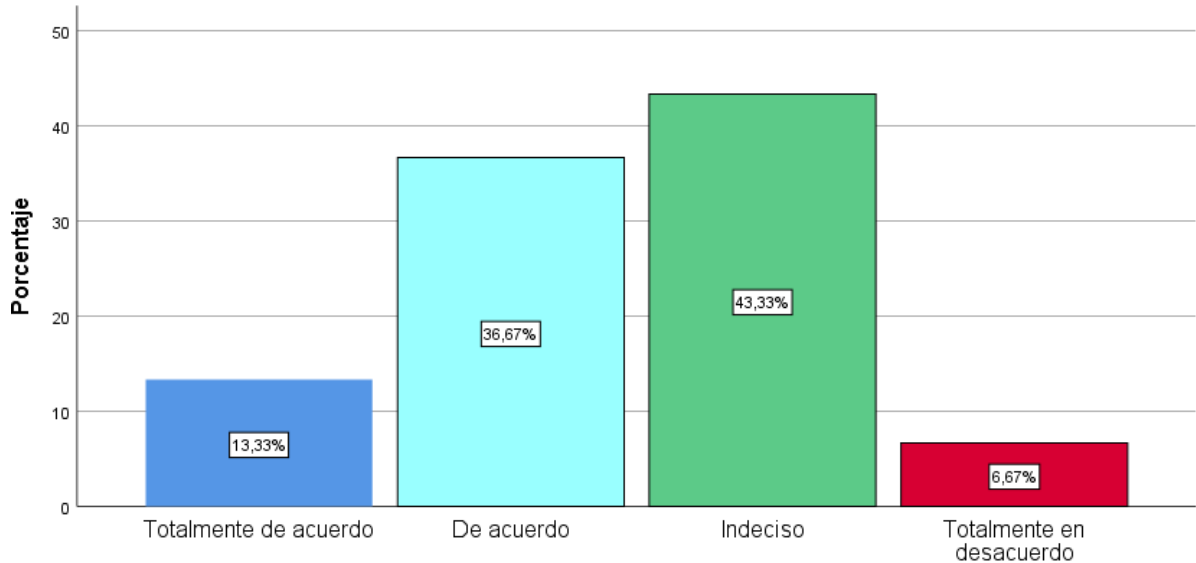
¿Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	De acuerdo	11	36,7	36,7	50,0
	Indeciso	13	43,3	43,3	93,3
	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12: Indicador Registros Contables

¿Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando?.



¿Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando?.

Interpretación y análisis:

- Con respecto a la tabla N°16 indicador registros contables, en el gráfico N°12 podemos observar que el 43,33% tiene una respuesta indecisa a como el área de recursos humanos del hotel hubiera permanecido trabajando frente al estado de emergencia, ya que claramente se pudo observar que a medida que se cancelaban las reservas a consecuencia del cierre de fronteras y viajes nacionales completamente limitados los ingresos cada vez fueron disminuyendo viéndose reflejado en la remuneración de los trabajadores dando como resultado el cierre temporal del Hotel Midori, el 36.66% de los encuestados está de acuerdo que el área de recursos humanos hubiera permanecido trabajando debido a que muchas de las cuentas pagaron las habitaciones reservadas durante el año pese a la pandemia, mientras que el 13,33% está totalmente de acuerdo que el recurso humano pudo laborar con normalidad por lo ingresos que aún se tenía.



En conclusión, el área de recursos humanos tanto como la empresa se vieron afectados ya que claramente se vio las cancelaciones de las agencias y poca afluencia turística.

Tabla 17

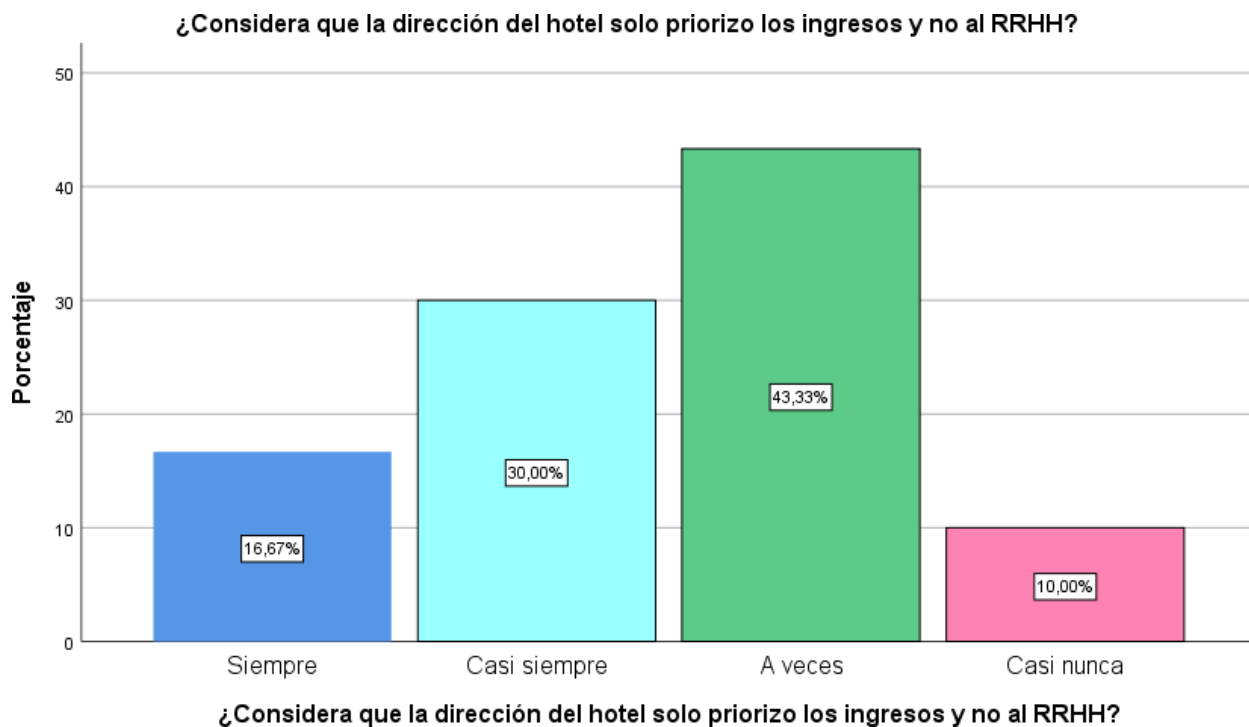
Indicador: **Dirección**

¿Considera que la dirección del hotel solo priorizó los ingresos y no al RRHH?

Frecuencia			Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	9	30,0	30,0	46,7
	A veces	13	43,3	43,3	90,0
	Casi nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13: Indicador Dirección





Interpretación y análisis:

- De acuerdo a la tabla N°17 y al gráfico N°13, el indicador dirección: El 43,33% de la población considera que el hotel priorizó por momentos los ingresos del hotel tanto como al RRHH, ya que en los primeros meses de estado de emergencia brindó apoyo a los trabajadores, pero al no poder solventar los gastos tanto del hotel como del personal se vio en la necesidad de priorizar los ingresos de la empresa, el 30,00% de los encuestados indica que casi siempre el hotel priorizó los ingresos de la empresa, mientras que el 16.67% indicó que la empresa siempre priorizó los ingresos del hotel. En conclusión, el hotel apoyó a los trabajadores durante los primeros meses de emergencia sanitaria, pero a medida que aumentaba los casos de covid-19 y el turismo y los ingresos disminuían tuvo que priorizar primero los ingresos de la empresa.

Tabla 18

Indicador: **Dirección**

¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios?

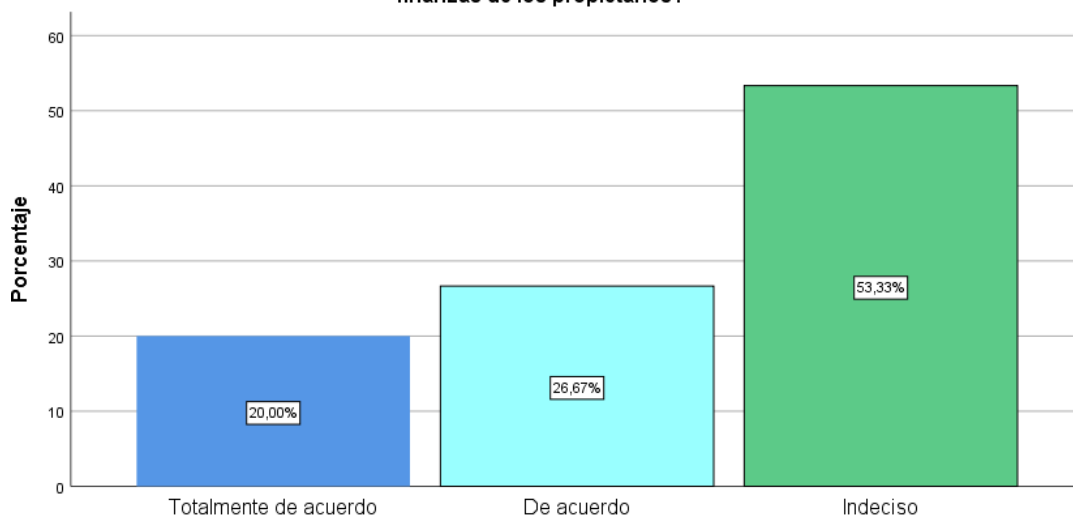
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	6	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	8	26,7	26,7	46,7
	Indeciso	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.



Gráfico 14: Indicador Dirección

¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios?



¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios?

Interpretación y análisis:

- En referencia a la tabla N°18 y al gráfico N°14, el indicador dirección: Se observa que el 53,33% de la población encuestada tiene una respuesta indecisa frente a mantener al RRHH laborando sabiendo que afectaría significativamente a las finanzas del Hotel como ya se mencionó por falta de ingresos, pero así mismo los trabajadores prestan servicios para ser remunerados y poder solventar sus gastos y más ahora que a consecuencia de la crisis por covid-19 el empleo se redujo en un 23% según el Instituto Peruano de Economía. El 26,67% estuvo de acuerdo con mantener al recurso humano laborando pese a la baja afluencia turística, mientras que el 20,00% estuvo totalmente de acuerdo en mantener al recurso humano frente a la crisis sanitaria. En conclusión, ambas partes se vieron afectadas por la emergencia sanitaria ya que la empresa no tuvo mas ingresos para solventar los gastos de los trabajadores del área de recursos humanos priorizando así los intereses de la empresa.



CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS MÁS RELEVANTES Y SIGNIFICATIVOS

Con el presente trabajo de investigación se pretende tener un conocimiento amplio de como el coronavirus (covid-19) afectó a la actividad turística y como afectó al área de RRHH en el Hotel Midori Cusco.

Con relación al objetivo general que es: Describir la gestión de recursos humanos durante la pandemia del covid-19 en el hotel Midori, El 56,67% de la población está de acuerdo que la empresa cumplió con las necesidades del trabajador, esto se pudo apreciar los primeros meses del estado de emergencia ya que pudo mantener a los trabajadores, pero al prolongarse la pandemia y al no tener lo ingresos correspondientes ya no se pudo cubrir las necesidades del trabajador,

Con relación al objetivo específico que es: Describir la planificación de los recursos humanos durante la pandemia del covid-19 en el hotel Midori, se obtuvo un 66,67% de encuestados que indicaron que la empresa si contó con objetivos estratégicos esto se pudo apreciar los primeros meses de emergencia donde se optó por reducir las jornadas laborales y establecer horarios para laborar diferentes días manteniendo así a todo el personal, pero a medida que el estado de emergencia se prolongó se decidió brindar un apoyo económico a los trabajadores que fueron parte de sus beneficios laborales para posteriormente optar por la suspensión perfecta.

Con relación al objetivo específico que es: Describir la organización en la gestión de recursos humanos durante la pandemia del covid-19 en el hotel Midori, el 56.67% de encuestados opinó que el hotel tuvo como visión cumplir con las necesidades del trabajador



antes del estado de emergencia ya que los primeros meses del estado de emergencia se pudo mantener a los trabajadores porque aún se contaba con un presupuesto destinado a las necesidades de los trabajadores, así mismo habían huéspedes que dejaban un ingreso económico para poder cubrir los gastos operativos y administrativos internos y del personal. Con relación al objetivo específico que es: Describir la dirección de la gestión de recursos humanos durante la pandemia del covid-19 en el hotel Midori, se obtuvo un 50,00% de encuestados que indicaron que, si se llegó a las metas trazadas por la empresa ya que los ingresos superaron la meta mensual, se contaba con más personal laborando y se tenía una ocupabilidad llena brindando así incentivos a los trabajadores.

Con relación al objetivo específico que es: Describir el control de la gestión de recursos humanos durante la pandemia del covid-19 en el hotel Midori, se pudo observar que le 43,33% de los encuestados tiene una respuesta indecisa a como el área de recursos humanos hubiera permanecido laborando, debido al cierre de fronteras las reservas fueron canceladas en su totalidad, la afluencia turística cada vez iba disminuyendo y lo ingresos económicos era muy pocos pues esto se vio reflejado en la remuneración de los trabajadores que tuvieron que optar por la suspensión perfecta y así no perder el vínculo laboral al momento de reincorporarse en sus actividades laborales.

5.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

- Al estar en cuarentena por el COVID – 19, impidió el estudio en el Hotel Midori y poder tener así facilidades para obtener más información.
- No se pudo realizar satisfactoriamente las encuestas ya que todo se realizó de manera de virtual por el confinamiento, pues se tuvo que esperar unos días más de lo previsto e insistir para que los trabajadores para que puedan llenar las encuestas.



- Otra limitación fue la espera en los procesos administrativos de la universidad, se tuvo que esperar más de lo previsto en el tema de la resolución de dictaminantes.

5.3. COMPARACIONES CRÍTICAS CON LA LITERATURA EXISTENTE

En contraste, a comparación del estudio según (CANTELI, 2020) titulado “Recursos Humanos en tiempos de Covid-19” en el cual se describe las consecuencias causadas por la emergencia sanitaria a nivel mundial pues se manifiesta la importancia de realizar una gestión más focalizada con mejores estrategias para enfrentarse a una crisis mundial, velar así mismo por el bienestar de los trabajadores, sin olvidarse de la viabilidad del proyecto empresarial.

En la tesis (Noel, 2015) dicho autor hace un estudio sobre el área de recursos humanos y la importancia que representa en cada empresa ya que tiene que garantizar un desempeño óptimo comprometido con la visión y estrategia de la empresa, así mismo nos habla de calidad en el servicio de Hoteles 3 estrellas donde nos da a conocer cómo influye una buena atención desde los servicios brindados hasta las capacitaciones al personal donde se muestra una mejor productividad para así poder incrementar las ventas y tener clientes fidelizados.

En referencia al autor (Sanchez G. A., 2020) hizo un estudio sobre el impacto del covid-19 en los servicios brindados en un Hotel, donde claramente podemos observar que afectó el ingreso económico de las empresas, muchos establecimientos del sector hotelero se vieron obligados en cerrar y cancelar varias reservas previstas para el presente año ya que estábamos en la obligación de salvaguardar el bienestar tanto de los turistas como de los trabajadores, el autor menciona también un cambio en la participación de la población en la actividad turística ya que al momento de tener nuevos protocolos de bioseguridad los



hábitos y conductas de los visitantes fueron variando, así mismo se observó un aporte positivo a estas medidas de seguridad generando así un mejor desarrollo y más compromiso.

En la tesis (Arbelaez, 2020) dicho autor hace un estudio sobre el impacto económico que tuvo el coronavirus en el sector turístico donde, el turismo se constituye en un sector referente en la economía mundial gracias a las altas tasas de crecimiento que ha venido experimentando a lo largo de los últimos años; sin embargo, también se caracteriza por ser bastante vulnerable frente a cualquier crisis que lo afecte de manera directa.

5.4. IMPLICANCIAS DEL ESTUDIO

La presente investigación permitió conocer más sobre las consecuencias que trajo esta crisis mundial y como afectó la emergencia sanitaria a los trabajadores y al Hotel Midori, el área de recursos humanos se vio más comprometida en salvaguardar el bienestar de los trabajadores manteniéndolos informados sobre las medidas de seguridad establecidas así mismo velando por su salud e integridad.

Los resultados y las conclusiones de dicho estudio permiten llevar un mejor entendimiento de la emergencia sanitaria y las consecuencias en el sector turístico sin embargo nos ayuda a mejorar el plan de acción y estrategias establecidas en cada empresa.

5.4.1. NOMBRE DE LA PROPUESTA

“IMPLEMENTACIÓN DE SEGURO DE VIDA Y AHORROS PARA LOS TRABAJADORES DEL HOTEL MIDORI – CUSCO”.



5.4.2. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Gracias a las respuestas obtenidas por las encuestas realizadas a los trabajadores del hotel Midori se logró saber que se necesita un apoyo económico para los trabajadores. Con esta propuesta quiero dar a conocer cómo es que el personal de la empresa quedó duramente afectado tras la emergencia sanitaria y las medidas optadas por el gobierno ya que muchas familias perdieron un sustento económico muy importante, esta propuesta es solo para brindar un respaldo frente a crisis o desbalances que se pueda presentar.

5.4.3. OBJETIVO DE LA PROPUESTA

El presente plan trabajará netamente en brindar toda la información y ayuda al personal sobre la variedad de seguros que ofrecen distintas entidades para que más adelante se pueda tener un plan de contingencia frente a una crisis. En primera instancia:

- Contactar con una aseguradora para tener un convenio y así facilitar el proceso a los trabajadores.
- Tener constantes capacitaciones a los trabajadores sobre los protocolos de bioseguridad.

5.4.4. PRESUPUESTACIÓN DEL PROYECTO

Garantías y Servicios		Capitales Asegurados (min S/. 500 – max S/. 3500)
Fallecimiento por cualquier causa	Obligatorio	min S/. 500 – max S/. 3500
Incapacidad permanente	Si	min S/. 500 – max S/. 3500
Emergencias sanitarias o naturales	Si	min S/. 500 – max S/. 3500

Fuente: Elaboración propia.



CONCLUSIONES

PRIMERA:

El trabajo de investigación ha descrito que la gestión de los recursos humanos en la pandemia en el Hotel Midori fue buena, debido a que mostró apoyo a los trabajadores a pesar de las dificultades que se tuvieron a consecuencia del estado de emergencia, ya que por un periodo se mantuvo hospedado a pasajeros y teniendo así ingresos que permitieron aplacar las necesidades básicas de los empleados, lo manifestado por los trabajadores se evidencian con el 66.67%, porcentaje del resultado del trabajo de campo.

SEGUNDA:

La investigación en El Hotel Midori ha descrito como una excelente planificación en referencia al estado de emergencia, ya que actuó de manera rápida frente a los trabajadores explicando la situación en la que se encontraba para poder llegar a un acuerdo con los empleados, debido a esta coordinación la empresa decidió brindar un apoyo económico a los trabajadores durante el periodo de la suspensión perfecta que les sirvió como sustento primordial para cubrir la canasta básica, así mismo los trabajadores pudieron continuar con el vínculo laboral después del estado de emergencia de acuerdo a lo manifestado por el 36.7% de los empleados.

TERCERA:

La investigación ha descrito como de la organización del Hotel Midori no estuvo debidamente estructurada por los directivos ya que no estuvieron preparados para la crisis sanitaria donde faltó un plan de contingencia frente a esta emergencia ya que a medida que la cuarentena se prolongaba, la empresa se vio en la necesidad de retirar al personal nuevo y optando solo por el personal que



tenía más tiempo laborando en la empresa, disminuyendo así los salarios mientras se tenía pasajeros, una vez que los turistas lograron ser evacuados a sus lugares de origen la empresa optó por la suspensión perfecta para los empleados de acuerdo a la ley y posteriormente cerro el hotel para evitar pérdidas económicas mayores que a la larga podría afectar a empresa.

CUARTA:

La investigación ha descrito como la dirección de la empresa nunca pudo apreciar que el 50% de los encuestados tuvo una respuesta favorable con las metas trazadas, pues estuvo reflejado meses antes de la pandemia donde se contó con una ocupabilidad total y los ingresos sobrepasaron las metas mensuales, posteriormente estos ingresos se vieron reflejados en el apoyo que la empresa brindó a los trabajadores, así como en las actividades de integración que la organización optó para los colaboradores durante el inicio de la reactivación económica.

QUINTA:

La investigación ha descrito como el control durante la emergencia los trabajadores estuvieron de acuerdo con la directiva para que prevalezca los intereses de la empresa, ya que si no cerraban el hotel iban a generar pérdidas económicas mayores que podían perjudicarlos considerablemente más adelante y dejando así desempleados a sus colaboradores que durante tiempo fueron de gran apoyo para la empresa, de esa manera el hotel controló sus egresos sin verse afectados y donde el personal estuvo de acuerdo con la suspensión perfecta y el cierre temporal del hotel y evitar una posible quiebra de la empresa y perdiendo los beneficios o el vínculo laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERO:

Se recomienda a la empresa que pueda destinar un fondo para ayudar a los trabajadores en casos de emergencias ya sean naturales o sanitarias, los trabajadores podrían abonar a este fondo mensualmente, así mismo la empresa debería destinar parte de los ingresos a una entidad aseguradora para poder solventar gastos extra en emergencias.

SEGUNDO:

Se recomienda también que la empresa cuente con un plan estratégico frente a las diferentes crisis que se puedan presentar, se debe tener especial cuidado y control con el capital de trabajo de la organización. Es necesario evitar las inversiones que generen resultados a mediano y largo plazo, ya que, en un escenario de crisis, estas son consideradas como pérdidas económicas para la empresa porque se tiene que priorizar los activos e intereses de la empresa, pero sin dejar al lado ninguna de las áreas dentro del hotel ya que son importantes para el funcionamiento correcto del hotel.

TERCERO:

Se recomienda integrar un seguro de vida a los trabajadores que cubra diferentes riesgos como pueden ser el fallecimiento, la incapacidad, y en el caso de los seguros de vida ahorro, la supervivencia, así mismo mantener al personal participando en las actividades de integración y constantes capacitaciones, y estén preparados frente a las crisis sanitarias o naturales teniendo un mejor conocimiento para que no se vean afectados en lo laboral como en lo personal.



CUARTA:

Se recomienda a la empresa que tenga un mejor control con los ingresos del hotel y los registros contables ya que durante la pandemia hubo más egresos para el mantenimiento del hotel y la ayuda brindada a los colaboradores.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alles, M. (2008). *El nuevo modelo de dirección de los RRHH*. Ediciones Granica.
- Alvarez, A. (2015). *Analisis, Descripcion y Valoracion de Puestos de Trabajo*.
- Archetti, J. T. (2009). *Diagnóstico del área de recursos humanos del Inkaterra Machu Picchu Hotel*. cusco.
- Armas, E. S. (27 de Junio de 2018). *Organización, Dirección, Planificación y Control de los Recursos Humanos*. Obtenido de https://nanopdf.com/download/organizacion-direccion-planificacion-y-control-de-los-recursos_pdf
- Baidal, J. I. (2014). *Nuevos enfoque en Gestion Turistica*. España.
- Bazán, R. (15 de abril de 2020). Proyecto Qhapaq Ñam. *El turismo que queremos tras esta pandemia*.
- CANTELI, R. (2020). *RRHH EN TIEMPOS DE COVID*.
- Ccahuana, R. P. (2015). *EL SECTOR TURISMO Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO*. Cusco.
- Chiavenato, I. (2000). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*.
- Chiavenato, I. (2005). Obtenido de *Introduccion a la Teoria General de la Administracion*: http://virtual.umng.edu.com/administracion_empresas/administracion
- Coll, C. (1986). *El Constructivismo*.
- Comercio, E. (Junio de 2020). *¿QUÉ ES LA SUSPENSIÓN PERFECTA DE LABORES Y CÓMO AFECTA A LOS TRABAJADORES?*
- Cruz, M. E. (2013). *GESTION DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS EN EL DESARROLLO DEL SECTOR TURISTICO*. Madrid .
- Damian, A. G. (2017). *La relación entre Empresa Turística y Desarrollo Sostenible*. Quintana Roo: Unidad Academica Cozumel.
- Dube, R. (15 de junio de 2020). Perú: el coronavirus se ensaña con el país que aplicó un confinamiento temprano. *La Tercera* .
- Duran, H. (2011). *Teoria sobre recursos Humanos*. Scribd.
- Espinoza, D. C. (2018). *Administracion y Hoteleria* . Ecuador : Universidad Estatal Amazonica.
- Etzioni, A. (1965). *Tipología de las Organizaciones*.
- Fayol, H. (2010). *Funciones de la administracion*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Henri_Fayol#Funciones_de_la_administraci
- Fuentes, J. T. (2017). *DEMANDA TURISTICA DE HOTELES DE 3 ESTRELLAS*. Universidad Andina del Cusco. Cusco: Universidad Andina del Cusco.



- Garcia, A. B. (2014). *Resolucion de Problemas*.
- Garcia, V. M. (2012). *Gestión de recursos humanos* . ANTEQUERA, Malaga: IC EDITORIAL.
- Gomes, C. (1985). *Hoteleria y Turismo*.
- Gomez, J. (2017). *Teorias modernas de recursos* . Obtenido de <https://modernas/recursos-y-capacidades/>
- Gonzales, T. (2006). *INTEGRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* . ICSA.
- Graffe, G. (2011). *La Planificacion Cuantitativa de La empresa*. Venezuela: Universiad de Venezuela.
- Graffe, G. (16 de Mayo de 2010). *La planificacion y sus Teorias* . Obtenido de blogspot.com/2009/05/la-planificacion-y-sus-teorias.html
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Incháustegui, J. L. (2019). *LA BASE TEORICA DE LAS COMPETENCIAS* . Mexico.
- Kaplan, R. (1984). *The evolution of management accounting*.
- La funcion de Organizacion en la Empresa Turistica* . (2016). Obtenido de <https://apuntes-turismo.blogspot.com/2014/09/la-funcion-de-organizacion-en-la.html>
- Lara, M. (2016). *El control interno en el área de recursos humanos*.
- LATAM. (junio de 2020). *Hostel Tour* . Obtenido de Peru reabre el turismo interno: https://www.hosteltur.com/lat/137784_peru-levanta-la-cuarentena-y-reabre-el-turismo-interno.html
- Locke, E. (2000). *TEORÍA DE FIJACIÓN DE METAS*. Editorial Vértice.
- Locke, E. (2019). *Teoria de la Definicion de Objetivos* . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/342711007/Teoria-de-La-Definicion-de-Objetivos>
- Martinez, C. N. (2016). *Gestion de recursos humanos en la empresa social*. Universidad Business Review .
- Martinez, J. (2006). *Teoria de la Organizacion*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-organizacion-estructuras>
- Medina, S. S. (2015). *Aprendizaje y estrategia: hacia un mejor desempeño organizacional y ambiental en los hoteles*. Oaxaca.
- Medina, S. S. (2016). *Eco-Innovación en Empresas Hoteleras* . Oaxaca.
- Mendoza, R. B. (2020). *COVID-19 Y TURISMO EN CUSCO*. cusco.
- Monslave, T. (8 de junio de 2020). El Perú: "lleva la delantera en la implementación de protocolos en hoteles". 5. (E. Lavado, Entrevistador)
- Naciones Unidas. (2020). *LA COVID-19 Y LA TRANSFORMACIÓN DEL TURISMO*.
- Nicholls, J. (1984). *LA TEORÍA DE LAS METAS DE LOGRO*. New York: Academic Press.



- Noel, M. A. (2015). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN HOTELES TRES ESTRELLAS DEL DISTRITO DE ZORRITOS-2015*. Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes.
- Núñez, J. P. (2021). *Gestión de la calidad total en organizaciones de servicio turístico y las consecuencias de la emergencia sanitaria por covid-19 en el sector hotelero*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- OMS. (2008). *OMT, Terminos Básicos*. PERU.
- OMS. (2020). Coronavirus. 3.
- OMS. (2020). *Organizacion Mundial de la Salud* . Obtenido de COVID-19: cronología : <https://www.who.int/es/news-room/detail/27-04-2020->
- OMT. (2014). *Viajeros*. Obtenido de Clasificación de Hoteles en el rubro turístico: <https://www.viajeros.com/articulos/93-clasificacion-de-hoteles-de-una-a-cinco-estrellas>
- OMT, O. M. (2015). *Viajes y Turismo al Dia* .
- OPS. (2020). Enfermedad respiratoria debido al Covid-19. *Relacsis*.
- OPS. (2020). *Organizacion Panamericana de la Salud* . Obtenido de Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19): Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19)
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El impacto de la COVID-19 en el sector del turismo*.
- Organization, W. T. (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de destinos*. Obtenido de Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de destinos: <https://doi.org/10.18111/9789284420766>
- Paz, J. (2019). *Peru News* . Obtenido de DIRECTRICES GLOBALES PARA REABRIR EL TURISMO: <https://hotelperunews.com/la-omt-organizacion-mundial-del-turismo-presenta-sus-directrices-globales-para-reabrir-el-turismo>
- Pighi, P. (22 de Mayo de 2020). Cuarentena en Peru . *BBC MUNDO*, pág. 5.
- Quispe, E. F. (2017). *LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLODGE*. Madre de Dios.
- RAE. (2014). *La empresa: concepto, evolución y teorías*. España.
- Rodriguez, G. (2016). *Proactividad ambiental como capacidad dinámica en el sector turístico hotelero*. Vera Cruz .
- Rodriguez, S. J., & Burneo, K. (2017). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. LIMA: UNIVERSIDAD SAN IGNACION DE LOYOLA.
- RTVE. (Abril de 2020). *¿Qué se sabe del coronavirus?* Obtenido de <https://www.rtve.es/noticias/20201004/se-sabe-del-nuevo-coronavirus-china/1996067.shtml>
- Sanchez, D. F. (2014). *Recursos Humanos de Alto Rendimiento* . Almería.



- Sanchez, G. A. (2020). *ESTUDIO DEL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS SERVICIOS BRINDADOS EN UN HOTEL 5 ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES, DEPARTAMENTO DE LIMA - PERÚ, 2020*. Lima: Universidad Nacional San Martín de Porres.
- Sanchez, J. S. (2004). *Fundamentos de Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid .
- Sen, A. (1970). *La teoría de las capacidades*.
- Tamayo, M. (1981). *Proceso de Investigación Científica*.
- Trujillo, M. (2014). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*. Universidad de la Laguna .
- UNESCO. (2020). *Cultura & Covid. Cultura & Covid*.
- Valdivia, I. G. (1963). *La ciencia de la administración*.
- Vallejo, G. A. (2014). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN EL HOTEL “MARQUEZ DE RÍO”, CANTÓN RIOBAMBA*. Ecuador.
- Velasquez, C. G. (2015). *Teorías Y Corrientes Del Pensamiento Y Su Relación Con El Turismo*.
- Verona, J. (11 de Mayo de 2020). *El futuro de los hoteles luego de la pandemia*. Obtenido de Grupo Verona: <https://grupoverona.pe/el-futuro-de-los-hoteles-luego-de-la-pandemia/>
- Vidélka, J. (2013). *La Planificación de los Recursos Humanos*. Escuela de Organización Industrial.
- Westreicher, G. (2014). *Dirección Empresarial*. Economipedia.
- Wikipedia. (09 de marzo de 2020). *Impacto socioeconómico de la pandemia de COVID-19*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Impacto_socioecon_de_la_pandemia_de_COVID-19
- Wikipedia. (marzo de 2020). *Pandemia de COVID-19*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19
- Yahoska, C. (2018). *Organización y Métodos : Manual de Funciones*. En C. Yahoska, *Organización y Métodos : Manual de Funciones*.



A. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MATRIZ DEI INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

PROYECTO DE TESIS: DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE LA PANDEMIA (COVID-



19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020

Nombre: _____

Fecha: _____

Género: M () F ()

PREGUNTAS

<p>1. ¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de sus RRHH durante el periodo de emergencia por el COVID-19?</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>	<p>2. ¿La gestión de los RRHH en el hotel tuvo como visión cumplir con las necesidades del trabajador antes del estado de emergencia?</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>
<p>3. ¿Hubo alguna política de la empresa que viera las necesidades del trabajador durante el periodo de emergencia por el COVID-19?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>	<p>4. ¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>
<p>5. Considera que las decisiones tomadas por la organización del hotel en referencia al RRHH fueron las adecuadas para proteger los intereses de la empresa.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>	<p>6. ¿Cree que la gestión de los RRHH logró alcanzar las metas de la empresa antes de la emergencia?</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>
<p>7. Considera que las metas alcanzadas por el compromiso del RRHH con la empresa no fueron valoradas durante el estado de emergencia.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>	<p>8. ¿La gestión de los RRHH tuvo como objetivo mantener integrados a sus trabajadores antes y durante la emergencia?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>
<p>9. ¿Considera que los propietarios de la empresa coordinan las actividades periódicas con el área de RRHH?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>	<p>10. ¿Considera que prevalecieron los intereses de los propietarios a los de los RRHH para cuidar los activos del hotel?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>
<p>11. ¿Cree que lo registros contables fueron negativos para la empresa durante la emergencia por el COVID-19?</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>	<p>12. Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando.</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>
<p>13. ¿Considera que la dirección del hotel solo priorizo los ingresos y no al RRHH?</p> <p>a. Siempre ()</p> <p>b. Casi siempre ()</p> <p>c. A veces ()</p> <p>d. Casi nunca ()</p> <p>e. Nunca ()</p>	<p>14. ¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios?</p> <p>a. Totalmente de acuerdo ()</p> <p>b. De acuerdo ()</p> <p>c. Indeciso ()</p> <p>d. En desacuerdo ()</p> <p>e. Totalmente en desacuerdo ()</p>



B. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Tabla 19

Procedimiento de la Baremación

La presente investigación utilizo la escala de medida para medir cada uno de los ítems:

Escala de medida		Valor
Siempre	Totalmente de acuerdo	1
Casi siempre	De acuerdo	2
A veces	Indiferente	3
Casi nunca	En desacuerdo	4
Nunca	Totalmente en desacuerdo	5

Promedio máximo de los ítems del instrumento: $\bar{X}_{max} = 5$

Promedio mínimo de los ítems instrumento: $\bar{X}_{min} = 1$

Rango: $R = \bar{X}_{max} - \bar{X}_{min} = 4$

Amplitud: $A = \frac{Rango}{Numero\ de\ escalas\ de\ interpretación} = \frac{4}{5} = 0.80$

Tabla 20

Construcción de la Baremación:

Promedio	Escala de Interpretación	
1,00 – 1,80	Siempre	Totalmente de acuerdo
1,81 – 2,60	Casi siempre	De acuerdo
2,61 – 3,40	A veces	Indiferente
3,41 – 4,20	Casi nunca	En desacuerdo
4,21 – 5,00	Nunca	Totalmente en desacuerdo



Tabla 21

Resultados de los ítems del cuestionario

	Ítem	Totalmente de acuerdo/Siempre		De acuerdo/Casi siempre		Indiferente/A veces		En desacuerdo/Casi nunca		Totalmente en desacuerdo/nunca	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de sus RRHH durante el periodo de emergencia por el COVID -19?	3	10.00%	20	66.67%	5	16.67%	1	3.33%	1	3.33%
P2	¿La gestión de los RRHH en el hotel tuvo como visión cumplir con las necesidades del trabajador antes del estado de emergencia?	4	13.33%	17	56.67%	7	23.33%	2	6.67%	0	0.00%
P3	¿Hubo alguna política de la empresa que viera las necesidades del trabajador durante el periodo de emergencia por el COVID -19?	6	20.00%	11	36.67%	11	36.67%	1	3.33%	1	3.33%
P4	¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?	8	26.67%	13	43.33%	6	20.00%	3	10.00%	0	0.00%
P5	Considera que las decisiones tomadas por la organización del hotel en referencia al RRHH fueron las adecuadas para proteger los intereses de la empresa.	7	23.33%	14	46.67%	9	30.00%	0	0.00%	0	0.00%
P6	¿Cree que la gestión de los RRHH logró alcanzar las metas de la empresa antes de la emergencia?	7	23.33%	15	50.00%	6	20.00%	1	3.33%	1	3.33%
P7	Considera que las metas alcanzadas por el compromiso del RRHH con la empresa no fueron valoradas durante el estado de emergencia.	9	30.00%	10	33.33%	8	26.67%	3	10.00%	0	0.00%
P8	¿La gestión de los RRHH tuvo como objetivo mantener integrados a sus trabajadores antes y durante la emergencia?	13	43.33%	10	33.33%	6	20.00%	1	3.33%	0	0.00%
P9	¿Considera que los propietarios de la empresa coordinan las actividades periódicas con el área de RRHH?	10	33.33%	11	36.67%	7	23.33%	2	6.67%	0	0.00%
P10	¿Considera que prevalecieron los intereses de los propietarios a los de los RRHH para cuidar los activos del hotel?	9	30.00%	13	43.33%	6	20.00%	2	6.67%	0	0.00%
P11	¿Cree que lo registros contables fueron negativos para la empresa durante la emergencia por el COVID - 19?	5	16.67%	12	40.00%	9	30.00%	4	13.33%	0	0.00%
P13	Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando.	4	13.33%	11	36.67%	13	43.33%	0	0.00%	2	6.67%
P14	¿Considera que la dirección del hotel solo priorizo los ingresos y no al RRHH?	5	16.67%	9	30.00%	13	43.33%	3	10.00%	0	0.00%
P15	¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios?	6	20.00%	8	26.67%	16	53.33%	0	0.00%	0	0.00%



ANEXOS



VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	<p>La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente bajo una dirección y control para promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.</p> <p>La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo, significa conquistar y mantener a las personas en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización (García V. M., 2012)</p>	<p>Planificación</p> <p><i>La planificación de recursos humanos también sirve como apoyo para el logro de los objetivos estratégicos relacionados con el personal y en los programas y previsiones de la organización, tienden a determinar, desde el punto de vista individual y general, las necesidades humanas de una industria. (Videlka, 2013).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos estratégicos del Personal Necesidades humanas de la industria
		<p>Organización</p> <p>Es el encargado de conocer y dar soluciones a los problemas de carácter organizativo y representa los objetivos concretos de la empresa. (Yahoska, 2018).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones a problemas. Objetivos concretos Empresa.
		<p>Dirección</p> <p>Dirigir los recursos humanos en una organización es una labor que implica a todas las áreas cuyo propósito es alcanzar las metas y jerarquizar los planes para integrar y coordinar las actividades. (Armas, 2018)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas. Integración. Coordinar actividades.
		<p>Control</p> <p>Se define como el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la Dirección. (Lara, 2016)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de organización Métodos y Procedimientos Eficacia Dirección

Fuente: Elaboración propia.



TITULO: “DIAGNÓSTICO DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS DURANTE LA PANDEMIA (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2021”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE/ DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020? <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo es la organización en la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020? ¿Cómo es la planificación de los recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020? ¿Cómo es la dirección de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020? ¿Cómo es el control de gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020? 	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la planificación de los recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020. Describir la organización en la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020. Describir la dirección de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020. Describir el control de la gestión de recursos humanos durante el coronavirus (covid-19) en el Hotel Midori, Cusco 2020. 	<p>Variable de Estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Recursos Humanos <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planificación Organización Dirección Control 	<p>Nivel/ Alcance: Descriptivo Descriptivo</p> <p>Diseño: No Experimental No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo Correlacional Cuantitativo</p> <p>Población: Trabajadores del Hotel Midori</p> <p>Muestra: Se utilizará el muestreo no probabilístico de carácter voluntario a los 30 trabajadores del Hotel Midori.</p>

Fuente: Elaboración propia.



TITULO: “DIAGNÓSTICO DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020”

Tabla 1 Matriz De Instrumentos

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA	INSTRUMENTO
GESTIÓN RECURSOS HUMANOS	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos estratégicos del Personal Necesidades humanas de la industria 	Escala vigesimal	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones a problemas. Objetivos concretos Empresa. 		
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Alcanzar metas. Integración. Coordinar actividades. 		
	Control	<ul style="list-style-type: none"> Plan de organización Métodos y Procedimientos Eficacia Dirección 		

Fuente: Elaboración propia.



D. ENCUESTA VIRTUAL

"DIAGNOSTICO DE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DURANTE EL CORONAVIRUS (COVID-19) EN EL HOTEL MIDORI, CUSCO 2020"

Con el presente trabajo de investigación se pretende tener un conocimiento amplio de

Cómo el coronavirus (covid-el 19) afectó a la actividad turística y así mismo demostró la importancia tanto de los trabajadores como de los visitantes.

OBLIGATORIO

APELLIDOS Y NOMBRES*

-
1. ¿Cree que la empresa contó con objetivos estratégicos para la gestión de sus RRHH durante el periodo de emergencia por el COVID-19? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo
 2. ¿La gestión de los RRHH en el hotel tuvo como visión cumplir con las necesidades del trabajador antes del estado de emergencia? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo
 3. ¿Hubo alguna política de la empresa que viera las necesidades del trabajador durante el periodo de emergencia por el COVID-19? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo
 4. ¿Cree que la empresa solucionó los problemas con el personal adoptando las leyes que el estado dio para proteger a las empresas con la suspensión perfecta?
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo



5. ¿Considera que las decisiones tomadas por la organización del hotel en referencia al RRHH fueron las adecuadas para proteger los intereses de la empresa? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo

6. ¿Cree que la gestión de los RRHH logró alcanzar las metas de la empresa antes de la emergencia? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo

7. ¿Considera que las metas alcanzadas por el compromiso del RRHH con la empresa no fueron valoradas durante el estado de emergencia? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo

8. ¿La gestión de los RRHH tuvo como objetivo mantener integrados a sus trabajadores antes y durante la emergencia? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo

9. ¿Considera que los propietarios de la empresa coordinan las actividades periódicas con el área de RRHH? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo

10. ¿Considera que prevalecieron los intereses de los propietarios a los de los RRHH para cuidar los activos del hotel? *
 - Totalmente de acuerdo
 - De Acuerdo
 - Indeciso
 - En Desacuerdo
 - Totalmente en Desacuerdo



11. ¿Cree que los registros contables fueron negativos para la empresa durante la emergencia por el COVID-19? *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

12. ¿Considera que si los registros contables no se hubieran afectado por la emergencia el RRHH del hotel hubiera permanecido trabajando? *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

13. ¿Considera que la dirección del hotel solo priorizo los ingresos y no al RRHH? *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo

14. ¿Hubiera aceptado que la dirección del hotel mantuviera al RRHH sabiendo que esta decisión afectaría las finanzas de los propietarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De Acuerdo
- Indeciso
- En Desacuerdo
- Totalmente en Desacuerdo