



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El capital humano y su efecto en la competitividad de las empresas hoteleras de Tres y Cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Yennixa Estefanía Rodríguez Panta (ORCID: 0000-0002-2586-6068)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A, mis padres por haberme siempre impulsado seguir adelante y no rendirme nunca y poder alcanzar mis sueños.

A, mis hermanas porque siempre estuvieron apoyándome en todo momento a lo largo de mi carrera.

A, mis cuatro abuelos por ser mis segundos padres e inculcarme valores para alcanzar mis metas.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a dios por guiarme siempre por el buen camino y por haberme permitido llegar a culminar mi carrera.

A, toda mi familia por haberme apoyado siempre con sus buenos consejos.

A, la Universidad César Vallejo y a todos mis docentes por haberme inculcado buenas enseñanzas y valores.

Página del jurado

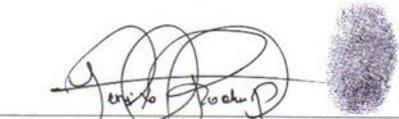
Declaratoria de autenticidad

Yo, Yennixa Estefanía Rodríguez Panta, identificada con DNI N° 71769394, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verdadera y auténtica

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad. Ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo – Trujillo – La Libertad.

Trujillo, Junio del 2019


Yennixa Estefanía Rodríguez Panta
DNI N° 71769394

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación.....	14
2.2. Variables, Operacionalización	15
2.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis.	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento:.....	20
2.6. Métodos de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
VII. PROPUESTA.....	35
REFERENCIAS	40
ANEXOS	44

Resumen

En el presente estudio se realizó con la finalidad de determinar el efecto que tiene el Capital Humano en la Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019. El tipo de investigación realizada fue no experimental, con diseño de corte transversal, y descriptivo. La población y muestra lo conformaron 58 empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas, respectivamente; se utilizó como instrumentos a dos cuestionarios cuya validez y confiabilidad, correspondientemente se determinaron mediante el Alfa de Cronbach la cual fue de 0,906 y por Juicio de expertos. Se procesaron los datos mediante el programa Excel, SPSS V22 y Minitab V16. Los resultados han sido presentados en tablas. Concluyendo que el capital humano fue de 69%, nivel alto y de competitividad fue de 55% nivel alto, manifestado por los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas. Asimismo, para comprobar si el capital humano tiene un efecto significativo en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el Distrito de Trujillo 2019, se utilizó el parámetro estadístico chi cuadrado cuyo resultado fue de 13,270 y el valor de significancia de 0,010 menor al propuesto de 0,05. Deduciendo que el efecto de capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas, es positivo y muy favorable para el desarrollo de las empresas.

Palabras Clave: Capital humano, competitividad, hotel

Abstract

The present study was carried out with the purpose of determining the effect that Human Capital has on the Competitiveness of three and four star hotel companies in the district of Trujillo 2019. The type of research carried out was the non-experimental one, with a cross-sectional and descriptive design. The population and sample consisted of 58 hotel companies of three and four stars, respectively; Two questionnaires were used as instruments whose validity and reliability, correspondingly, were determined by the Cronbach's Alpha, which was 0.906 and by expert judgment. The data was processed using the Excel program, SPSS V22 and Minitab V16. The results have been presented in tables. Concluding that human capital was 69%, high level of competitiveness was 55% high, manifested by the workers of three and four star hotel companies. Likewise, to check whether human capital has a significant effect on the competitiveness of three and four star hotel companies in the Trujillo District 2019, the chi-square statistical parameter was used, which resulted in 13,270 and the significance value of 0.010. lower than the proposed 0.05. Deducing that the effect of human capital on the competitiveness of hotel companies of three and four stars, is positive and very favorable for the development of companies.

Keywords: Human capital and competitiveness, hotel

I. INTRODUCCIÓN

El auge del turismo en estos últimos tiempos se ha vuelto una actividad económica y social muy importante para un país, el desarrollo y acrecentamiento que ha presentado en los últimos tiempos del siglo XXI, ha sido notado por los múltiples beneficios que este aporta tanto social como económicamente; en la actualidad se han efectuado diferentes estudios de investigación que vincula directa o indirectamente con el tema en estudio. De acuerdo a estudios realizados por la OMT nos dice que “El turismo incluye actividades que las personas realizan durante los viajes y que se encuentran en lugares distintos de su entorno habitual, durante un periodo ininterrumpido de menos de un año con fines recreativos, comerciales y de otro tipo”.

Es por eso que las empresas hoteleras actualmente se encuentran en un entorno competitivo debido a la globalización y a los múltiples avances tecnológicos de la información, es por eso que se ven obligadas a estar en constante innovación, siempre buscando nuevas relaciones y fidelizando a sus clientes para que de esta manera puedan incrementar sus ingresos, según REPORTUR.mx, realizó un estudio en el año 2018, el ranking de las 300 mayores cadenas hoteleras mundiales en donde se incluye a 20 empresas hoteleras Latinoamericanas, entre ellas figura Hotels & Resort Decamerón, la cadena hotelera se sostiene como unos de las más atractivos y poderosos de América Latina , Es uno de los modelos todo incluido más adecuados, opera 40 hoteles en 10 países de América Latina y Marruecos. Su cartera incluye las marcas Royal Decamerón, Decamerón, Aloft en Colombia y Costa Rica, y Radisson en Perú, con servicios de playa y ciudad que capturan el 89.4% del tráfico turístico durante las vacaciones.

Es muy importante que las empresas hoteleras brinden un servicio de calidad e innovador, ya sea como parte de la implementación de nuevas estrategias, de nuevas fórmulas que los ayude a volverse más competitivos y permitan a las organizaciones lograr alcanzar los objetivos trazados, cabe resaltar que las estrategias que se implementen deben ser una composición o combinación de los fines que persigue la organización y los medios que utiliza para poder llegar a ellos.

Las empresas hoteleras deben ofrecer diversos servicios los cuales las permitan siempre estar vigentes en el entorno en el que se desenvuelven. La gran parte de las empresas hoteleras y agencias turísticas de la Provincia de Trujillo, proporcionan atractivos turísticos ya reconocidos las playas del distrito de Huanchaco, el museo se sitio de Chan Chan, Las Huacas del Sol y La Luna, dejando de lado otros atractivos turísticos como la huaca del Dragón, Centro Histórico de Trujillo, la casa de la emancipación, entre otros con los que cuenta la provincia de Trujillo.

Según lo descrito, las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo desarrollan sus actividades en un entorno competitivo, pues tienen claro que no son los únicos en el mercado y existe una variabilidad en la oferta, es por eso que deben desarrollar ciertas características particulares, como por ejemplo en la calidad de sus servicios, el buen estado de sus instalaciones, en otros se puede resaltar el servicio brindado por su capital humano, que es la herramienta principal para que dichas empresas respondan a una estrategia competitiva particular y logren ser la primera opción del turista nacional y extranjero y resultar ser una excelente alternativa de alojamiento.

Para la sustentación del presente trabajo de investigación se consideró los siguientes trabajos previos.

Según Satán y Tunki (2015) en su investigación “El capital humano y su influencia para la competitividad de la industria manufacturera de la ciudad de Riobamba en el periodo 2013, sustentada en la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba – Ecuador , de la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, para obtener el grado de Economista” tuvo como objetivo principal Determinar la influencia del capital humano en la competitividad de las industrias manufactureras de la ciudad de Riobamba en el periodo 2013, el trabajo en estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y analítico , con un tipo de investigación correlacional, con diseño de investigación no experimental, la muestra en estudio fue de 187 empresas manufactureras de diferentes rubros , la técnica de recolección de datos fue la encuesta aplicando dos cuestionarios, el primer cuestionario fue para caracterizar a la industria manufacturera de la ciudad de Riobamba y el segundo cuestionario fue para medir la influencia que tiene el capital humano en la competitividad en la industria, lo cual nos ayudó a llegar a la conclusión que :

Los resultados de la presente investigación permiten determinar que la industria manufacturera de la ciudad de Riobamba ha sufrido un gran retraso, debido a varios factores, entre los que se resalta: el bajo nivel académico del capital humano, la no existencia de una estructura administrativa, el bajo nivel de capacitación y la falta de investigación y desarrollo de nuevos productos ,también se demuestra que el factor que más influye para que una empresa sea competitiva es la experiencia que posee el capital humano, así lo demuestra la prueba de significancia que arroja un valor de 59% de variabilidad en la competitividad, si todos los demás factores permanecen constantes , y finalmente concluye que, el Capital Humano es de gran importancia para que una industria será considerada competitiva, debido a que es el encargado de generar innovación y mejorar los procesos productivos y productos finales producidos por las empresas.(p.128)

Según Lerma y Morales (2016) en su investigación “Relación del Capital Humano y competitividad: Caso Fundación Universitaria del Área Andina Seccional Pereira de la ciudad de Caldas , sustentada en la Universidad de Manizales de la ciudad de Caldas – Colombia, para obtener el grado de Magister en Gerencia de Talento Humano” tuvo como objetivo principal Analizar las variables del capital humano y la competitividad en Instituciones de Educación Superior, caso Fundación Universitaria del Área Andina, considerando el interés de la investigación en establecer un análisis de las variables de Capital Humano y competitividad a nivel comparativo dentro del sector educativo, se realizó un acercamiento con la Fundación Universitaria del Área Andina, especialmente con los encargados de gestionar el Talento Humano; haciendo una descripción inicial de la organización y después un análisis cualitativo y cuantitativo de los datos con una población de 502 docentes que se encuentran vinculados a la institución, los instrumentos diseñados para la recopilación de información tenían como finalidad conocer la estructura personal docente en la Institución y la relación de las variables con los conceptos de Capital Humano y Competitividad. Se utilizó como base la información de contratación y la recopilada a la fecha con el formato de gestión del desempeño; además de la validación con las hojas de vida física, lo cual nos ayudó a llegar a la conclusión que:

La formación del profesorado es una forma de aumentar el capital humano en una institución, así como un indicador interno y externo de competitividad. La institución, bajo su liderazgo, introdujo procesos educativos que les permiten estudiar en la escuela primaria y postsecundaria; Además de las estrategias de aprendizaje interno. Sin embargo, las reglas son actuales de tal manera que solo tienen 8 personas con apoyo adicional para las personas que estudian en las especialidades de la misma institución, que han pospuesto las inversiones en el proyecto de vida, los empleados y también ayudan a lograr los objetivos de la organización. Las inversiones en los últimos años no pueden cumplir los requisitos del mercado y los requisitos relacionados con la calidad y la productividad científica. (P.105).

Según Pesantez (2017) En el estudio 'Capital humano y si afecta la competitividad de las pymes en el sector manufacturero de la ciudad de Cuenca - Ecuador, con el apoyo de la Universidad Nacional de San Marcos para obtener un doctorado en ciencias administrativas', el objetivo era determinar en qué medida el capital humano afecta la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero en la ciudad de Cuenca - Ecuador 2016, se utilizaron datos experimentales no cuantitativos en su investigación los exámenes, además del contrainterrogatorio, es decir, se llevaron a cabo en un momento determinado; A partir de la búsqueda y la consulta descriptiva sobre el estudio de correlación posterior, la encuesta se utilizó como un método de recopilación de datos para recopilar información sobre una muestra aleatoria de 124 empresas seleccionadas al azar para su posterior procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS24, lo que nos permitió lograr lo siguiente conclusión:

Que existe un impacto positivo directo del capital humano en la competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector productivo en la ciudad de Cuenca-Ecuador a un alto nivel, porque de acuerdo con el coeficiente de correlación de Pearson se logró 0.82; y de acuerdo con el coeficiente de correlación Kendall Tau-b, existe una relación aceptable de capital humano a competitividad de 0.358, también se ha demostrado que si hay un positivo directo

el impacto en el alto nivel de productividad del capital humano generado por su creatividad en relación con la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el sector productivo de la ciudad de Cuenca-Ecuador, porque el coeficiente de correlación de Pearson es 0.94; y de acuerdo con el coeficiente de correlación de Tau-b Kendall, la relación es 0.667. (P.186).

Según Ortega (2015). La Competencia y clima organizacional del personal administrativo de universidades privadas de tecnología en Lima, con el apoyo del director de la Universidad de San Marcos. "La tarea consistía en determinar cómo las competencias en el trabajo afectan el clima organizacional del personal que trabaja en la administración de universidades privadas de tecnología en Lima para elevar el nivel del clima organizacional en mi investigación Utilizo un método no experimental, transaccional, correlativo y causal, porque su interés principal es describir y comparar los elementos que definen las características del clima organizacional y las competencias profesionales como un cambio fundamental en las universidades privadas de tecnología en Lima, se utilizó el método de evaluar a 210 empleados de varias universidades privadas para elegir . Llego a la conclusión que:

la competitividad laboral tiene relación con el clima organizacional en un nivel alto, con lo que se puede reafirmar que las Competencias laborales influyen en el clima organizacional del personal administrativo de las Universidades Tecnológicas Privadas de la ciudad de Lima, las funciones y las normas del personal tienen un resultado muy importante en el clima de las organizaciones. Al medirse el clima organizacional, este puede ser positivo o negativo y por eso mismo la empresa debe percibir cuales son los problemas que puedan acarrear y puedan afectar negativamente el clima organizacional las empresas deben estudiar las posibles causas y poder encontrar una solución que conlleve a mejorar el clima laboral y el clima organizacional de la empresa. (p.195)

Según Ferrin (2018), en su investigación "El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las micro empresas de semielaborados de tagua de la ciudad Manta - Ecuador" sustentada en el Universidad Nacional Mayor de San Marcos, para obtener el grado de Doctor en Ciencias Administrativas, tiene como objetivo identificar la correlación del

capital humano y la competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de Tagua de la ciudad de Manta – Ecuador, el diseño de su investigación es de tipo no experimental, de corte longitudinal y de nivel descriptiva y correlacional, la unidad de análisis serán las micro empresas de semielaborados de tagua en la ciudad de Manta, con un tamaño de muestra total de 40 micro empresarios, como técnicas de recolección de datos de utilizo la encuesta y como instrumento el cuestionario para la validación de datos se utilizó el pragona estadístico SPSV. Llegando a la siguiente conclusión:

El estudio comenzó buscando información básica que respondiera a la pregunta principal del estudio, cuyo objetivo era determinar en qué medida el capital intelectual afecta la competitividad de los micro espacios de Tagua en la ciudad de Manta-Ecuador. También se realizó una revisión conceptual del concepto de capital intelectual y competitividad, que determina la medición de indicadores, presenta los principales problemas que enfrentamos al evaluar el capital intelectual y competitividad y también nos dice que la satisfacción laboral comienza cuando tienes una buena formación y comentarios para diferenciarte de otra empresa y alcanzar tus objetivos. Además de diversos procesos o creación de valor que se destacan de la competencia y pueden desarrollarse de acuerdo con el desempeño social y económico del país. (pág. 179)

Según García (2017) en su tesis titulada “Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana” sustentada en la Universidad Mayor de San Marcos, para obtener el grado de Doctora en Ciencias Administrativas, tuvo como objetivo principal. Determinar si existe una relación significativa de las competencias genéricas con el desempeño laboral de los trabajadores de las PYMES del sector confecciones de Lima Metropolitana, este tipo de investigación es de tipo no experimental de corte transversal, para el presente estudio tiene como unidad de análisis a los trabajadores de las PYMES del sector de confecciones de Lima Metropolitana con una muestra total de 230 trabajadores, como técnicas de recolección de datos se utilizó la autoevaluación de los trabajadores respecto a la variable competencias genéricas y evaluación de desempeño laboral por parte del jefe inmediato y como instrumento se utilizó el cuestionario.

En resumen: un empleado motivado demuestra un enfoque positivo para un mejor trabajo. Existe una relación entre el conocimiento y las habilidades en el trabajo. Aunque no es estadísticamente significativo y pequeño, es importante mencionar la importancia de la relación entre la imagen del empleado y la eficiencia del trabajo. Gracias al logro un trabajador del conocimiento desarrollará habilidades y se motivará más. Lo mismo sucede con la motivación y actitud de los empleados, finalmente podemos decir que las instituciones y organizaciones dependen mucho del desarrollo de sus empleados, por lo que las empresas deben invertir en sus empleados y obtener grandes beneficios.
(pág.133)

En el presente estudio se formuló como problema al siguiente:

¿Cuál es el efecto del Capital Humano en la Competitividad de las Empresas Hoteleras de Tres y Cuatro Estrellas en el Distrito Trujillo 2019?

Referente al estudio de la primera variable Capital Humano, se ha considerado importante los siguientes conceptos:

Según Chiavenato, (2011) Las personas en su conjunto constituyen capital humano en la organización. Este capital cuesta aproximadamente tanto como contiene talentos y habilidades que pueden agregar valor a la organización, así como hacerlos más flexibles y competitivos. Por lo tanto, este capital vale más siempre que afecte las actividades y direcciones de la organización. Por lo tanto, la organización debe usar cuatro detonadores primarios. (p.58)

“Autoridad: permitir a las personas tomar decisiones independientes sobre acciones y recursos. De esta manera, cada líder distribuye y delega a las autoridades el derecho a trabajar de acuerdo con lo que enseñan y dominan. Significa dar autonomía a las personas o algo llamado refuerzo.

Información: Facilitar el acceso a la información transfronteriza. Crear condiciones para la difusión de información, así como hacerla útil y productiva en el sentido de facilitar las decisiones y encontrar formas nuevas y diferentes.

Recompensas: Proporcionar incentivos generales que contribuyan a los objetivos de la organización. Uno de los factores de motivación más fuertes es el premio por un trabajo bien hecho. El premio sirve como un refuerzo positivo e indicador de comportamiento que la organización espera de sus miembros.

Competencias: Ayuda a desarrollar las habilidades para usar y usar la información de manera independiente. Esto crea talento en la organización, define las habilidades necesarias para lograr los objetivos y crea condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales habilidades de la mejor manera. "(P.58)

También se tuvieron en cuenta los objetivos principales de la gestión del capital humano: los gerentes y departamentos del capital humano deberían establecer objetivos claros y medibles. Estos objetivos corresponden a los parámetros que le permiten evaluar las acciones tomadas. A veces se expresan por escrito a través de documentos cuidadosamente preparados. En otros, no se expresan claramente, sino que forman parte de la "cultura" de la organización. En cualquier caso, los objetivos definen el papel de la gestión de recursos humanos.

Los objetivos de la gestión del capital humano no solo reflejan los objetivos e intenciones de la gestión administrativa, sino que también deben tener en cuenta los problemas que surgen en la organización, en el departamento de recursos humanos y en las personas involucradas en el proceso. Estos problemas se pueden dividir en cuatro áreas principales en las que se basa el trabajo actual. (William y Keith 2008, pp.10, 11).

Objetivos funcionales; Mantener la contribución del departamento de capital humano a las necesidades de la organización es una prioridad absoluta. Cuando la gestión de recursos humanos no satisface las necesidades de una organización, se desperdicia innecesariamente todo tipo de recursos. Por ejemplo, una empresa puede determinar el nivel de equilibrio necesario entre la cantidad de personal en el departamento de recursos humanos y la cantidad total de empleados.

Objetivos sociales; El Instituto de Capital Humano debe ser éticamente y socialmente responsable de los problemas que enfrenta la sociedad en su conjunto, y minimizar

las tensiones o los requisitos negativos de la sociedad hacia la organización. Cuando no utiliza sus recursos para el beneficio de la sociedad en un marco ético, los resultados negativos pueden afectarlo.

Metas personales; El Departamento de Capital Humano debe recordar que cada miembro de la organización se esfuerza por lograr ciertos objetivos personales legítimos. En la medida en que este logro contribuya al objetivo general de alcanzar los objetivos de la organización, el departamento de capital humano reconoce que una de sus funciones es realizar las ambiciones de quienes crean la empresa. Si este no es el caso, la productividad de los empleados puede caer o también puede ser posible aumentar la rotación de empleados.

Actualmente, las empresas requieren capital humano calificado para desarrollar la innovación. Las empresas deben crear una ventaja competitiva sostenible con capital humano adecuado además de los recursos de capital físico y organizacional. (Krugman & Wells,2014).

Por lo tanto, tanto en las áreas profesionales como comerciales, existe la opinión unánime de que uno de los mayores recursos de la compañía es su conocimiento tecnológico y su capacidad para generar innovación. (Gómez,2008).

La gestión del conocimiento tiene como objetivos los siguientes de acuerdo a lo que señala Espezúa & Román (2004):

“Desarrollar y promover habilidades organizacionales para adquirir, desarrollar y aplicar conocimiento.

Fomentar el perfeccionamiento constante de los procedimientos de la empresa, enfocándose en la generación y uso del conocimiento.

Seguimiento y evaluación de los logros alcanzados mediante la aplicación del conocimiento.

Acorte los tiempos de ciclo a medida que se desarrollan nuevos productos, mejore los existentes y limite la resolución de problemas. Reduce el costo de repetición de errores. (p.5)

También es necesario tener en cuenta las dimensiones de Capital Humano, según el estudio presentado por Lanzas (2016, pp.9, 10). En el XXI Congreso Internacional de Contaduría Administración e Informática, quien luego de un estudio a Empresas de base tecnológica (EBT), define las siguientes dimensiones”:

Trabajo en equipo (TE): se refiere a los valores que una organización debe alcanzar para alcanzar los objetivos de sus empleados. Esto incluye la capacidad de ayudar, apoyar, solidaridad y comunicarse con los empleados.

Capacitación y capacitación (F y C): consisten en capacitación permanente y aleatoria y planes de capacitación que la empresa tiene y tiene como objetivo mejorar las calificaciones de los empleados.

Cultura de innovación (CIn): son espacios informales y estructurados en los que los empleados pueden desarrollar sus habilidades creativas.

Sistemas de remuneración e incentivos (IR): son planes formales e informales según los cuales la empresa debe motivar al empleado a realizar un trabajo que exceda los requisitos.

Y con respecto a la variable Competitividad se consideró los siguientes estudios. La competitividad incluye elementos de productividad, eficiencia y rentabilidad, pero no es un fin en sí mismo ni un fin, es una herramienta poderosa para lograr un alto nivel de vida y mejorar el bienestar social, una herramienta para lograr objetivos.

Las dimensiones de competitividad consideradas por Rubio y Aragón (2002, citado por Gonzales 2012, p. 43) son los siguientes:

Gestión de recursos humanos y recursos humanos. Este es el conocimiento, las habilidades y la actitud de los empleados y la forma en que trabajan.

Calidad. Está determinado por la cultura del servicio al cliente, logrando la calidad de los bienes y servicios.

La innovación. Es una oportunidad para lanzar nuevos productos o adaptar mejoras a los existentes, así como para mejorar procesos y procedimientos.

Recursos tecnológicos. Son las inversiones en tecnología de producto y/o producción.

Sistemas de información. Adecuada atención al cliente sobre el servicio que se presta

Valores culturales, Demuestran su cultura al tratar con los clientes

Estructura organizativa, los gerentes de una empresa lideran la empresa de manera pertinente, dando a conocer a todos lo trabajador el trabajo a desarrollar y capacitándolos en el momento adecuado.

Know How. Es una habilidad práctica o experiencia acumulada que obliga a una persona a hacer algo simple y efectivo, es decir, es el resultado de un proceso de acumulación y capacitación que la empresa debe promover y no puede obtenerse de inmediato.

Comprender la competitividad de una empresa, que según Peres (2008) se entiende como "la capacidad de cualquier empresa u organización para desarrollar y mantener ventajas comparativas, lo que le permite ocupar una posición importante en el entorno socioeconómico en el que opera y apoya. a. "Una ventaja comparativa se entiende como las habilidades, recursos, conocimientos o características que posee una empresa que sus competidores no tienen y que permiten obtener mayores beneficios que aquellos.

La presente investigación se considerando los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41)

Conveniencia. Este trabajo de investigación nos ayudará a tener un mayor conocimiento del comportamiento del capital humano y su efecto en la competitividad de las empresas

hoteleras de tres y cuatro estrellas, lo cual será de beneficio para el reclutamiento, selección, inducción y capacitación del personal.

Relevancia social. Este estudio es importante porque los datos obtenidos beneficiarán a las compañías hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo para identificar las acciones necesarias a tomar y así poder seguir siendo competitivos a nivel nacional". cuando alcanzan sus objetivos.

Implicaciones prácticas. El propósito de este estudio es ayudar a una orientación clara que facilite su aplicación a la realidad necesaria y muestre la importancia del capital humano y su impacto en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas; porque habrá personal bien capacitado que puede enfrentar nuevos desafíos que se verán en el futuro en el entorno en el que se están desarrollando.

Valor teórico. En la presente investigación se citó relevantes teorías para poder darle consistencia al tema, teniendo como como ejes principales nuestras variables, estas teorías servirán como base para posteriores investigaciones y como una fuente de información y como una fuente de consulta para las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas, para que estas tengan un mayor conocimiento ya que las empresas hoteleras deben analizar continuamente como generar un mayor número de clientes y a la misma vez fidelizarlos, de esta manera promoverá el desarrollo turístico en el distrito de Trujillo .

Utilidad metodológica. La presente investigación nos ayuda a entender mejor el enfoque cuantitativo, utilizando instrumentos de recolección de datos debidamente validados lo que asegura la confiabilidad de los resultados .

También se tuvo en consideración la siguiente hipótesis:

Hi: El Capital Humano tiene un efecto positivo en la competitividad de las empresas hoteleras de Tres y Cuatro Estrellas en el Distrito de Trujillo 2019.

Los Objetivos planteados para el siguiente estudio de investigación fueron los siguientes:

Como objetivo general:

Determinar el efecto que tiene el Capital Humano en la Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019 .

Como objetivos específicos se formularon los siguientes:

Identificar el nivel de capital humano con la que cuentan las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019 .

Identificar el nivel de Competitividad de las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019 .

Determinar los niveles de las dimensiones de las variables Capital Humano y Competitividad de las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019 .

Establecer el efecto de la dimensión Trabajo en equipo del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019 .

Establecer el efecto de la dimensión Formación y capacitación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019 .

Comprobar el efecto de la dimensión Cultura de la innovación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019 .

Establecer el efecto de la dimensión Sistemas de remuneración e incentivos del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

2.1.1. De acuerdo al fin que se persigue.

Aplicada porque nace y se desarrolla en base a las ciencias básicas y tiene como propósito dar solución a problemas prácticos.

También se considera un trabajo creativo y sistemático, pero tiene como objetivo crear, modificar o ampliar el conocimiento que tiene como objetivo proporcionar soluciones potencialmente útiles a problemas prácticos.

2.1.1. De acuerdo al diseño de contrastación.

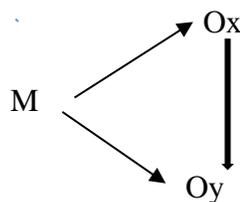
No experimental debido a que no se manipulan las variables y se observa los fenómenos tal y como se muestra en su contexto de la realidad.

2.1.2. De acuerdo al régimen de investigación.

Orientada de acuerdo al régimen de investigación es Orientada por que se guía en las líneas de investigación de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Diseño de investigación

Para la presente investigación es el No experimental de corte transversal, es un estudio descriptivo porque nos permitirá ver el efecto de una variable del capital humano sobre la variable de la competitividad de las empresas hoteleras del distrito de Trujillo 2019.



Dónde:

M= Muestra: Los hoteles de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo

Ox= Observación de la variable independiente: Capital Humano

Oy= Observación de la variable dependiente: Competitividad

2.2. Variables, Operacionalización

2.3.1 Variables

- Variable independiente: Capital Humano
- Variable dependiente: Competitividad

2.3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1.1

Operacionalización de variable Capital Humano

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Variable independiente: Capital Humano	Base del desarrollo de los resultados en las empresas, considerando el nivel de educación del cuerpo directivo, el nivel de motivación dentro de la organización la experiencia en negocios y el trabajo en equipo. (Lanzas, 2016, pp. 7,8).	Para medir la variable de estudio se usará como la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario. Para su valoración se utilizará una escala de Likert.	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Valores para lograr sus objetivos • Capacidad de ayuda • Solidaridad • Compañerismo 	Ordinal
			Formación y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de formación permanente • Capacitaciones • Fortalecimiento de competencias de trabajadores 	
			Cultura de la innovación	<ul style="list-style-type: none"> • Lugares informales para el desarrollo de la creatividad • Lugares estructurados para desarrollar la creatividad • Oportunidad para desarrollarse 	
			Sistemas de remuneración e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Operatividad de planes formales para motivar al empleado. • Ejecución de programa informal para motivar al empleado por la realización de su trabajo. • Valoración del trabajo superior al requerido. 	

Tabla 2.2

Operacionalización de variable Competitividad

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Variable independiente: Competitividad	La competitividad como la mejora en la eficiencia productiva, en la promoción del crecimiento empresarial generando empleo y progresos en la empresa de acuerdo a los cambios de la economía global. (Gonzales, 2012, p. 42).	Para medir la variable de usará como técnica la encuesta y el instrumento será el cuestionario para su valoración se utilizará la escala Likert.	<p>Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados</p> <hr/> <p>Servicios de calidad</p> <hr/> <p>Innovación</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Valores culturales</p> <hr/> <p>Estructura organizativa</p> <hr/> <p>Know how</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimientos de la lobar que desempeñan • Habilidades y actitudes positivas en el trabajo • Disposición a colaborar con el cliente <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Buena atención al cliente • Direccionamiento al cliente • Aprender a escuchar a los clientes • Solución a los problemas del cliente de manera inmediata. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de equipos modernos • Ambientes atractivos • Los trabajadores tienen apariencia pulcra <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Demuestran confianza al cliente • Muestran amabilidad con el cliente • Presentan ambientes seguros a los clientes. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada al cliente • Comprenden las necesidades de sus clientes. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación profesional permanente • Generar un buen clima laboral • Proveer del material necesario <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve el trabajo en equipo • Realización de su trabajo de manera eficiente y práctica. • Comunicación efectiva con el cliente 	Ordinal

2.3. Población y muestra, selección de la unidad de análisis.

2.4.1 Población

La población está conformada por las 58 empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019, según la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de la Libertad.

2.4.2 Muestra

La muestra será la misma que la población, en base al muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.4.3 Unidad de análisis

Un hotel de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Tabla 3.3

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
El capital humano	Encuesta	Cuestionario	Administrador de cada hotel de tres y cuatro estrellas
Competitividad	Encuesta	Cuestionario	Administrador de cada hotel de tres y cuatro estrellas

2.4.1 Validez

Como refiere Munich & Ángeles. (1998) “*Todos los estudios deben cumplir con dos principios básicos para que la información recibida sea confiable y los datos recopilados puedan compararse, a saber, la fiabilidad y la fiabilidad*”.

Por lo mencionado se elaboró la ficha de validación la cual fue entregada a profesionales expertos en el tema a investigar para su evaluación.

2.4.2. Confiabilidad

Para determinar el grado de confiabilidad, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, que se calculó de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

En dónde:

k : Número de ítems

$\sum s_i^2$: Sumatoria de la varianza de ítems

s_T^2 : Varianza de la suma total de ítems.

α	Interpretación
>0,9	Excelente
> 0,8	Bueno
>0,7	Aceptable
>0,6	Cuestionable
>0,5	Malo
<=0,5	Inaceptable

Tabla del valor del alfa de Cron Bach según George y Mallery (1995)

Para la presente investigación se obtuvo el alfa de Cronbach de 0,906 correspondiendo a un grado excelente para el cuestionario de Capital humano, y de 0,7 perteneciendo a un grado aceptable para el cuestionario de Competitividad.

2.5. Procedimiento:

Para la realización del estudio se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario, mismos que sirvieron para la recolección de datos y así poder obtener los resultados.

2.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio se utilizó dos variables, la primera variable Capital Humano la cual de trabajo en sus 4 dimensiones Trabajo en Equipo (7 preguntas), Formación y capacitación (7 preguntas), Cultura de la innovación (6 preguntas), Sistemas de remuneración e incentivos (6 preguntas), y para la segunda variable competitividad de las empresas hoteleras de trabajo también en sus siete dimensiones Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados (5 preguntas), Servicios de calidad (4 preguntas), Cultura de Innovación (4 preguntas), Seguridad (4 preguntas), Valores culturales (4 preguntas), Estructura organizativa (4 preguntas), Know how (3 preguntas), para poder manejar la obtención de los datos se empleó el programa de Microsoft Excel, el cual se utilizó para facilitar la información por medio de tablas y figuras y así poder hacer un mejor análisis.

2.7. Aspectos éticos.

En el estudio se cumplió con la ética profesional, respetando la aportación de autores, desde los principios fundamentales de la moralidad individual y social.

Cabe resaltar que la información que se obtendrá de las encuestas aplicadas será de carácter confidencial y solo será utilizado para fines universitarios.

III. RESULTADOS

Tabla 3.1: Determinar el efecto del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019

Tabla cruzada Capital humano*Competitividad

		Competitividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Capital humano	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	0	4	14
		% del total	0%	6,9%	24,1%
	Alto	Recuento	0	3	37
		% del total	0%	5,2%	63,8%
Total	Recuento	0	7	51	
	% del total	0%	12,1%	87,9%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Competitividad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Nota: Se observa en la tabla 01, que el 6,9% tienen un nivel de competitividad medio al igual que capital humano; el 24,1 % tienen un nivel alto en competitividad y nivel medio en capital humano; el 5,2% tienen un nivel medio en competitividad y alto en capital humano, el 63,8% tienen un nivel alto en competitividad y alto en capital humano, según lo refieren los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.2: Nivel de Capital Humano y Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

	Capital Humano		Competitividad	
	f	%	f	%
Alto	40	69	51	88
Medio	18	31	7	12
Bajo	0	0	0	0
Total	58	100	58	100

Fuente: cuestionarios aplicados a las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019

Nota: En la tabla 02, se observa que el nivel de capital humano predominante es el nivel alto por el 69% y en competitividad también predomina el nivel alto con el 88% dado a conocer por los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.3: Niveles de las dimensiones de Capital Humano de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

	Trabajo en equipo		Formación y capacitación		Cultura de la innovación		Sistemas de remuneración e incentivos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	56	97	43	74	37	64	39	67
Medio	2	3	15	26	21	36	19	33
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	58	100	58	100	58	100	58	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019

Nota: En la tabla 03, se observa que los niveles de las dimensiones capital humano predominante es el nivel alto, obtenido el 93% en Trabajo en equipo, el 74% en Formación y capacitación el 64% en Cultura de la innovación y en 67% en Sistemas de remuneración e incentivos según lo manifestado por los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.4: Niveles de las dimensiones de Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

	Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados		Servicios de Calidad		Innovación		Seguridad		Valores culturales		Estructura organizativa		Know how	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
ALTO	40	69	38	66	33	57	44	76	39	67	44	76	42	72
MEDIO	18	31	20	34	25	43	14	24	19	33	14	24	16	28
BAJO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	58	100	58	100	58	100	58	100	58	100	58	100	58	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019

Nota: En la tabla 04, se observa que los niveles de las dimensiones competitividad predominante es el nivel alto, obtenido el 69% en Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados, el 66%; en Servicios de Calidad el 57% en Innovación; el 76% en seguridad, el 67% en Valores culturales, el 76% en Estructura organizativa, y el 72% alcanzado en Know how; según lo manifestado por los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.5: Dimensión Trabajo en equipo del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019

Tabla cruzada Trabajo en Equipo*Competitividad

		Competitividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Trabajo en Equipo	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	0	2	7
		% del total	0%	3,4%	12,1%
	Alto	Recuento	0	5	44
		% del total	0%	8,6%	75,9%
Total	Recuento	0	7	51	
	% del total	0%	12,1%	87,9%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Competitividad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Nota: Se observa en la tabla 05, que el 3,4% tienen un nivel de competitividad medio al igual que en Trabajo en Equipo; el 12,1 % tienen un nivel alto en competitividad y nivel medio en Trabajo en Equipo; el 8,6% tienen un nivel medio en competitividad y alto en Trabajo en Equipo, el 75,9% tienen un nivel alto en competitividad y alto en Trabajo en Equipo, según lo refieren los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.6: Dimensión Formación y capacitación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.

Tabla cruzada Formación y Capacitación*Competitividad

		Competitividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Formación y Capacitación	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	0	5	22
		% del total	0%	8,6%	37,9%
	Alto	Recuento	0	2	29
		% del total	0%	3,4%	50,0%
Total	Recuento	0	7	51	
	% del total	0%	12,1%	87,9%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Competitividad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Nota: Se observa en la tabla 06, que el 8,6% tienen un nivel de competitividad medio al igual que en Formación y capacitación; el 37,9% tienen un nivel alto en competitividad y nivel medio en Formación y capacitación; el 3,4% tienen un nivel medio en competitividad y alto en Formación y capacitación, el 50,0% tienen un nivel alto en competitividad y alto en Formación y capacitación, según lo refieren los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.7: Dimensión de Cultura de la innovación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.

Tabla cruzada Cultura de la innovación*Competitividad

		Competitividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Cultura de la innovación	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	0	1	14
		% del total	0%	1,7%	24,1%
	Alto	Recuento	0	6	37
		% del total	0%	10,3%	63,8%
Total	Recuento	0	7	51	
	% del total	0%	12,1%	87,9%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Competitividad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Nota: Se observa en la tabla 07, que el 1,7% tienen un nivel de competitividad medio al igual que en Cultura de la Innovación; el 24,1% tienen un nivel alto en competitividad y nivel medio en Cultura de la Innovación; el 10,3% tienen un nivel medio en competitividad y alto en Cultura de la Innovación; el 63,8% tienen un nivel alto en competitividad y alto en Cultura de la Innovación; según lo refieren los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Tabla 3.8: Dimensión de Sistemas de remuneración e incentivos del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.

Tabla cruzada Sistemas de remuneración e incentivos*Competitividad

		Competitividad			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sistemas de remuneración e incentivos	Bajo	Recuento	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%
	Medio	Recuento	0	5	15
		% del total	0%	8,6%	25,9%
	Alto	Recuento	0	2	36
		% del total	0%	3,4%	62,1%
Total	Recuento	0	7	51	
	% del total	0%	12,1%	87,9%	

Cada letra del subíndice denota un subconjunto de Competitividad categorías cuyas proporciones de columna no difieren de forma significativa entre sí en el nivel ,05.

Nota: Se observa en la tabla 08, que el 8,6% tienen un nivel de competitividad medio al igual que en Sistemas de remuneración e incentivos; el 25,9% tienen un nivel alto en competitividad y nivel medio en Sistemas de remuneración e incentivos; el 3,4% tienen un nivel medio en competitividad y alto en Sistemas de remuneración e incentivos; el 62,1% tienen un nivel alto en competitividad y alto en Sistemas de remuneración e incentivos; según lo refieren los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

IV. DISCUSIÓN

Este estudio muestra un análisis de los resultados obtenidos, las herramientas utilizadas para gerentes y /o empleados de empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo, se encontró que no existe un bajo nivel de capital humano y de competitividad.

De los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos a los supervisores y/o encargados de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo, muestran que el 69% presentan un nivel alto y el 31% presentan un nivel bajo referente al capital humano, asimismo, se observó que en un 88% muestran un nivel alto y 12% un nivel medio con respecto a la competitividad en las empresas hoteleras. Para corroborar tenemos el estudio realizado por Lerma y Morales (2016), quienes realizaron su investigación en una institución educativa y manifiestan que la formación académica dada a los docentes es fundamental para aumentar el capital humano en la institución en estudio y este es también un indicador interno y externo de la competitividad en relación a otras instituciones.

Es observa entonces si existe capacitaciones, formación al colaborador en el trabajo a realizar por la institución o empresa entonces esta saldrá adelante y será competente frente a las otras empresas del mismo rubro lo que amerita que se valore al capital humano que tiene cada empresa.

En cuanto a las dimensiones del Capital Humano predominó el nivel alto, Trabajo en equipo 93%, en Formación y capacitación 74%, Cultura de la innovación 64% y Sistemas de remuneración e incentivos 67% según los datos obtenidos de los cuestionarios a los colaboradores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019. Considerando para ello lo investigado por Satan y Tunki (2015), quien manifiesta que la planificación de personal y los programas para el personal solo se realiza en un 45% algunas veces y el apoyo de los jefes se realiza de forma regular en un 34%, lo cual es preocupante, en este aspecto se debe enfatizar la importancia de las recomendaciones de los gerentes de una empresa de manera periódica, el apoyo de los administradoras por mejorar la calidad del capital humano debe ser de calidad, programando charlas o eventos permanentes para mejorar la eficacia de su atención a los clientes, y en beneficio de su propio bienestar generando oportunamente incentivos que fortalezca su permanencia en dicho rubro.

Consecuentemente se tiene los niveles de las dimensiones de competitividad, donde es predominante el nivel alto, obteniendo en Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados 69%, Servicios de Calidad 66%; Innovación 57%; seguridad 76%, Valores culturales 67%, Estructura organizativa 76%, y en Know how 72% datos recopilados de los colaboradores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019. Para corroborar Ferrin (2018) hace mención que la competitividad del personal se inicia desde la satisfacción laboral, teniendo buena capacitación y retroalimentación, para diferenciarse de otra empresa en el logro de sus objetivos planificados. Como también los distintos procesos o valor agregado que se incorpora para diferenciarse de la competencia y poder avanzar de acuerdo a los avances sociales y económicos del país.

Teniendo en consideración los datos obtenidos de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, en cuanto al capital humano y su efecto en la competitividad, se visualizó que 18 colaboradores están en nivel medio y 48 en nivel alto, lo cual demuestra ser positivo y muy favorable el efecto. Para contrarrestar Satán y Tunki (2015), que el capital humano es de gran jerarquía para que la empresa sea considerada como competitiva debido a que el colaborador es el encargado de realizar innovaciones y mejorar el proceso productivo de la misma. Visto esto reafirma que teniendo un capital humano que realice un buen trabajo en equipo, tenga una buena formación y capacitación, tenga una cultura innovadora y sea muy bien remunerado reconociendo en ellos incentivos tendría un efecto muy positivo y favorable en tener empresas competidoras en el sector comercial.

De los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios, de capital humano en su dimensión trabajo en equipo y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, se observó que es positivo, teniendo que 9 trabajadores están en nivel medio mientras que 49 trabajadores están en nivel alto, siendo muy favorable tal efecto. Corroborando en el ello García, (2017) mencionó que conocidos los objetivos que persigue la empresa por todos genera oportunidades y panoramas claros para una mejor competitividad en el rubro que se encuentra la empresa. Siendo emergente la planificación y organización de las empresas con sus objetivos bien establecidos para ser muy competitiva en el nivel empresarial.

Los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios indican el nivel de capital humano en la dimensión Formación y capacitación y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, habiendo resultados que arrojan que sus colaboradores presentan nivel medio 27 y 31 alto. Siendo favorable el efecto entre Formación y capacitación y competitividad en beneficio de las empresas hoteleras. Asimismo, Pesantez (2017) quien realizó su investigación en las Pymes del sector manufacturero, llegando a la conclusión de que existe una incidencia positiva y directa del capital humano en la competitividad en el sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador, el cual ha sido generado considerando la creatividad que tiene el capital humano sobre la competitividad de las empresas. Esta información proporcionada por este investigador hace que cada empresa debe valorar su capital humano y darle la validez pertinente fomentando en ellos aspectos importantes para el crecimiento empresarial.

El nivel de capital humano en la dimensión Cultura de la Innovación y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, cuyos resultados arrojan que 15 colaboradores tienen Cultura de la Innovación medio y 43 alto. Por lo tanto, el efecto entre Cultura de la Innovación y competitividad es positivo en beneficio de las empresas. Resaltando para ello la investigación realizada por Ortega (2015) sobre; las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima, llegando a la conclusión que la empresa debe percibir cuales son los problemas que puedan acarrear y puedan afectar negativamente para revertir en la mejorar de sus acciones para avanzar en su rubro.

En el sector productividad se debe tener en cuenta una buena administración y reflotar los aspectos deficientes o negativos que dañen la imagen y el buen servicio a los clientes lo cual se tiene que respaldar para avanzar económicamente.

El nivel de capital humano en la dimensión Sistemas de remuneración e incentivos y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, siendo los resultados que 20 colaboradores tienen nivel medio y 38 alto. Considerando, el efecto entre Sistemas de remuneración e incentivos y competitividad que es positivo en beneficio de las empresas. Consiguientemente García (2017), en su tesis

titulada; “Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana”. Concluye diciendo “*que las instituciones y organizaciones dependen en gran medida del desenvolvimiento de su personal, entonces las empresas deben invertir en sus colaboradores y poder generar mayores beneficios*”.

V. CONCLUSIONES

En base a los resultados encontrados se puede concluir en los siguientes aspectos:

- Concluyendo que el nivel de capital humano predominante en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es el nivel alto representado por el 69%, y también existe un 31 % en el nivel medio, lo que demuestra que existe un capital humano bueno y muy favorable para las empresas hoteleras.
- El nivel de competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, más relevante es el nivel alto representado por el 55% y un 45% se encuentran en el nivel medio, en los trabajadores de las empresas hoteleras, dando a conocer que es favorable para el desarrollo de la empresa.
- De lo descrito, se deduce que el capital humano y la competitividad presentan un efecto muy relevante y significativo, debido a que los colaboradores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas están comprometidos por mejorar su servicio.
- El nivel de capital humano en la dimensión Trabajo en equipo y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, debido a que los resultados arrojan que 9 colaboradores tienen Trabajo en equipo medio y 49 realizan un trabajo en equipo alto. Por lo tanto, el efecto entre Trabajo en equipo y competitividad es positivo en beneficio de las empresas.
- El nivel de capital humano en la dimensión Formación y capacitación y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, debido a que los resultados arrojan que 27 colaboradores tienen Formación y capacitación media y 31 realizan una Formación y capacitación alto. Por lo tanto, el efecto entre Formación y capacitación y competitividad es medianamente favorable en beneficio de las empresas.

- El nivel de capital humano en la dimensión Cultura de la Innovación y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, debido a que los resultados arrojan que 15 colaboradores tienen Cultura de la Innovación medio y 43 realizan un Cultura de la Innovación alto. Por lo tanto, el efecto entre Cultura de la Innovación y competitividad es positivo en beneficio de las empresas.
- El nivel de capital humano en la dimensión Sistemas de remuneración e incentivos y su efecto en la competitividad en los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019, es positivo, debido a que los resultados arrojan que 20 colaboradores tienen Sistemas de remuneración e incentivos medio y 38 realizan un Sistemas de remuneración e incentivos alto. Por lo tanto, el efecto entre Sistemas de remuneración e incentivos y competitividad es positivo en beneficio de las empresas.

VI. RECOMENDACIONES

- Referente al capital humano se propone planificar y ejecutar programas que beneficien a los colaboradores de las empresas para elevar la formación en ellos, considerando proyectos o programas innovadores lo cuales propicien la participación activa de todos los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo, permitiendo ejecutar una buena eficiencia en el trabajo que desempeñan.
- En lo que respecta a la competitividad se debe proponer programas base para el surgimiento de la empresa, considerando buenas bases de conocimientos, habilidades en el personal, seguros de lo que hacen, innovadores, con valores y saber hacer las cosas en el momento preciso para darle el grado competitivo a la empresa, con estándares elevados y de acuerdo al rubro a realizar.
- Informar los resultados que se obtienen en las investigaciones para ser utilizados por otros investigadores en el futuro.

VII. PROPUESTA

Estrategia para mejorar el capital humano y la Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.

Fundamentación

Toda empresa debe ser competente y alcanzar niveles que fomenten el avance económico de su localidad y contribuyan a nivel nacional al avance en la economía de nuestro país la cual es aun deficiente. Para lo cual se deberá considerar ciertos aspectos normativos que rigen y fomentan estar a la altura de una ciudad que mueve capitales.

Considerando que es de suma importancia tener en una empresa un buen capital humano, para que esta vaya creciendo, coincidiendo con lo que dice Chiavenato, (2011) Las personas en su conjunto constituyen capital humano en la organización. Este capital cuesta aproximadamente tanto como contiene talentos y habilidades que pueden agregar valor a la organización, así como hacerlos más flexibles y competitivos. Por lo tanto, este capital vale más siempre que afecte las actividades y direcciones de la organización. Por lo tanto, la organización debe usar cuatro detonadores primarios. Es pues de valioso los talentos, la creatividad que tengan las personas para el desarrollo de las empresas.

Asimismo, es fundamental reflexionar sobre la competitividad empresarial, debido a que de ello depende su economía y desarrollo, lo que implica aspectos sumamente imprescindibles como la eficiencia, la eficacia y la productividad lo cual eleva o incrementa la economía para un bienestar social mediante la competitividad se pueden superar los objetivos empresariales para tal fin lograr la meta propuesta

Objetivo General

- Diseñar una propuesta de mejora en capital humano y la Competitividad de las empresas hoteleras.

Objetivos específicos

- Describir acciones que permitan la mejora del capital humano en las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo.
- Describir acciones que permitan la mejora la Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo.

Beneficiarios

Los beneficiarios serán los trabajadores de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo que suman un total de 58 personas encargadas de la administración.

Justificación

La propuesta se justifica porque el capital humano es importante para el desarrollo de la empresa, es decir el personal que labora en las empresas hoteleras debe requerir una constante capacitación, fortalecimiento de acciones que ejecutan para dar un buen servicio a la población liberteña; también la competitividad de las diversas empresas hoteleras debe estar acorde con el desarrollo poblacional y las exigencias que la población requiere considerando las innovaciones, que el servicio que se presta sea de calidad, donde debe haber una estructura organizada y que se conserven los valores en cada trabajador de las empresas, que estas presten seguridad y que el personal esté atento en todo momento al trabajo que se requiere en beneficio del crecimiento de las empresas.

Factibilidad

En el sector privado toda empresa promueve mejoras, por lo cual cada una enfatiza en aspectos de crecimiento, requiriendo en su personal aspectos importantes a considerar por cada empresa como la formación de cada trabajador, capacitación constante, el trabajo en equipo, que se tenga una cultura de innovación para poder desarrollar, que exista un sistema de remuneración e incentivos para crecer, siendo esto de suma importancia que se puede realizar por cada empresa para el cumplimiento de sus metas propuestas.

En cuanto a la competitividad toda empresa hotelera siempre va a la vanguardia del avance tecnológico, en la mejora de su servicio, por lo cual es factible enfocar aspectos importantes como la innovación, seguridad, mejoramiento en el servicio, notable organización, estar comunicándose de manera fluida y normal para su crecimiento por lo cual disputa de ser mejor una de la otra, en cada empresa privada.

Plan de trabajo

Actividades para mejorar el capital humano

- Mejorar el trabajo en equipo
- Capacitaciones permanentes.
- Conocimiento de aspectos para la innovación
- Incentivar realizar un buen trabajo para mejorar su remuneración y ser considerado con incentivos.

Actividades para mejorar la competitividad

- Cursos de capacitación para mejorar sus habilidades y sus actitudes.
- Incentivar en mejorar su desempeño y realicen un servicio de calidad
- Equipar sus ambientes utilizando armónicamente la innovación
- Vigilancia del buen estado de los ambientes lo cuales de prestar seguridad al cliente.
- Fomentar valores culturales en cuanto a la atención al cliente.
- Velar por un buen clima laboral y la capacitación permanente además proveer de lo necesario para dar un buen servicio al cliente.
- Incentivar a los trabajadores en mejor su trabajo y de actuar y pensar en el momento oportuno.

Presupuesto

N. del gasto	Ítem	Unidad	Cantidad	Precio	Total. S/.
Bienes	Laptops	Unid.	1	1 500.00	1 500.00
	USB	Unid.	1	50.00	50.00
	Celular	Unid.	1	800.00	800.00
	Folder Manila	Unid.	70	1.00	70.00
	Engrampador	Unid.	1	20.00	20.00
	Papel Bond	Millar	2	15.00	30.00
	Lapiceros	Unid.	100	1.00	100.00
	Agua	Bidón	2	18.00	36.00
Servicios	Internet	Servicio por horas	1	50.00	50.00
	Movilidad	Servicio	20	10.00	200.00
	Llamadas telefónicas	Por línea	1	60.00	60.00
Presupuesto Total					S/. 2,916.00

Tiempo de duración

N°	Actividades	Meses											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
	Capital humano												
01	Mejorar el trabajo en equipo	x		x		x		x		x			
02	Capacitaciones permanentes.	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
03	Conocimiento de aspectos para la innovación	x			x			x		x			
04	Incentivar realizar un buen trabajo para mejorar su remuneración y ser considerado con incentivos	x	x	x	x	x	x	x	x	x			
	Competitividad												

05	Cursos de capacitación para mejorar sus habilidades y sus actitudes.	x	x	x			x			x			
06	Incentivar en mejorar su desempeño y realicen un servicio de calidad				x				x				x
07	Equipar sus ambientes utilizando armónicamente la innovación				x				x				x
08	Vigilancia del buen estado de los ambientes lo cuales de prestar seguridad al cliente.	x		x		x		x		x			x
09	Fomentar valores culturales en cuanto a la atención al cliente.	x		x		x		x		x			x
10	Velar por un buen clima laboral y la capacitación permanente además proveer de lo necesario para dar un buen servicio al cliente.	x		x		x		x		x		x	x
11	Incentivar a los trabajadores en mejor su trabajo y de actuar y pensar en el momento oportuno				x				x				x

REFERENCIAS

- Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, vol 17, No. 1, 99-120.
- Bhardwaj, B. R., & Momaya, K. (2007). Corporate Entrepreneurship Model: a source of competitiveness. *IIMB Management Review.*, 19 (2), 131-145.
- Blanco, J. (2005). *El Prácticum en los Estudios Pedagógicos*.
- Becker, G. (2002). La inversión en talento como valor de futuro Capital Humano *Revista para la Integración y Desarrollo de los Recursos Humanos*, 26-29.
- Bontis, N., & Serenko, A. (2009). A causal model of human capital antecedents and consequents in the financial services industry. *Journal of Intellectual Capital*, 10 (1), 1469-1930
- Cava, R. (2007). *La Institución en la empresa: Manual para directivos y profesionistas*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Educación.
- Díaz, M. J. (2004). *Modelo de gestión del conocimiento aplicado a la universidad pública en el Perú*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos
- Di Stefano, S. (2013). *Los jóvenes y el mercado laboral*. Argentina *Investiga. Divulgación Científica y Noticias Universitarias*
- Domínguez, M. B. (2007). El capital humano internacional como fuente de ventaja competitiva. *Boletín ICE Económico*, 59-73.

- Espezúa, J., & Román, U. (2004). Gestión del conocimiento y de las tecnologías de información en la universidad peruana. *Investigacion de sistemas de información*, 93-101.
- Fernández de Barrena, S. (2003). *La Creatividad en Charles S. Peirce: Abducción y Razonabilidad*. Pamplona: Tesis Doctoral.
- Ferrini Schettini, H. (2018). El capital intelectual y su impacto en la competitividad de las Micro Empresas de Semielaborados de tagua de la ciudad Manta – Ecuador. Tesis. Recuperado de: file:///C:/Users/GERENCIA/Downloads/Ferrin_sh.pdf.
- García, B. J., & Gutiérrez, R. (2012). Inserción Laboral y Desigualdad en el mercado de trabajo: Cuestiones teóricas. *REIS*. Universidad de Oviedo, 269-293.
- García Bayona, J. (2017). Las competencias genéricas y su relación con el desempeño laboral en las pymes – Lima Metropolitana. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5883/Garcia_bj.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Germán, A. (2011). *Competitividad y desarrollo*. Lima, Perú: Planeta.
- Gómez, P. (2008). *Plan general de Contabilidad de Pymes*. México: Prentice Hall.
- Gonzales M., P. (2012) El capital intangible como elemento de competitividad en empresas prestadoras de servicios profesionales de contaduría en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Tesis de Maestría. México.
- Hansson, B. (2009). Employers' Perspectives on the Roles of Human Capital Development and Management in Creating Value. *OECD Education Working Papers*, No.18.
- Holbrook, J. (2009). Are Intellectual Property Rights Quanta of Innovation? in the Role of Intellectual Property Rights in Biotechnology Innovation. 24-36.
- INNOVATEC. (2008). *La Innovación: Un factor clave para la competitividad de las empresas*. Madrid: Confederación Empresarial de Madrid- CEOE. Dirección general de Innovación.

- Kinra, A., & Antai, I. (2010). Emerging logics of competition: paradigm shift, fantasy, or reality check?. . *Competitiveness Review: An International Business Journal incorporating Journal of Global Competitiveness.*, 20 (2): 94-110.
- Krugman, P. & Wells, R. (2014). *Macroeconomía*. Barcelona: Reverté
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. . México: Pearson Educación.
- Lanzas D., A.M. (2016) *Modelo para medir el impacto del capital humano en los resultados de innovación en un grupo de Empresas de Base Tecnológica de Software*. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia.
- Satán Y Tunki (2015)” El capital humano y su influencia para la competitividad de la industria manufacturera de la ciudad de Riobamba – Ecuador en el periodo 2013”. Recuperado: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/900/1/UNACH-EC-ODONT-2015-0016.pdf>
- Lerma y Morales (2016) “Relación del Capital Humano y competitividad: Caso Fundación Universitaria del Área Andina Seccional Pereira de la ciudad de Calas – Colombia”. Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2677/RELACION%20CAPITAL%20HUMANO%20Y%20COMPETITIVIDAD%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, d. I. (2007). *El concepto de productividad en el análisis económico*. México: Red de Estudios de la Economía Mundial.
- Mejía, G. A., Jaramillo, M., & Bravo, C. M. (2006). Formación del talento humano: factor estratégico para el desarrollo de la productividad y la competitividad sostenibles en las organizaciones. *Revista Científica Guillermo de Ockham*. Vol. 4. No. 1, 43-81.
- Nadler, L., & Nadler, Z. (1994). *Developing Human Resources*. San Francisco, Estados Unidos: Jossey-Bass.
- OCDE. (2016). *Perspectivas Económicas de América Latina 2017*. Paris: OCDE

- Ortega Muñoz, C. (2015) “las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima”. Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4308/Ortega_mc.pdf?sequence=1
- Pérez, B. V. (2008). Competitividad empresarial: un nuevo concepto.
- Pesántez Chica, R. (2017) “El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador”. Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6650/Pesantez_chr.pdf?sequence=1
- Porter, M. (1980). Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de sectores industriales y la competencia. México: CECSA.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2011). Administración. USA: Pearson
- Rubio, A. y Aragón, A. (2002). Factores explicativos del éxito competitivo. Un estudio empírico en la pyme. Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1 Universidad de Murcia.
- Sánchez, M., & Cañibano, C. (2008). Intellectual Capital Management and Reporting in Universities and Research Institution. Estudios de Economía Aplicada, (pp. 7-26)
- Suarez, T. (2001). La validez de la pequeña empresa como objeto de estudio. México: UAM.
- Teran, A. (2013). El capital humano, la estrategia y el desarrollo y acumulación de capacidades, competencias organizacionales: su impacto en innovación en el sector biofarmacéutico en México. XVIII Congreso Internacional Contaduría Administración e Informática.

ANEXOS

Título: El Capital Humano y efecto en la Competitividad de las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.				
Problema	Objetivos	Trabajos Previos	Variables	Metodología
¿Cuál es el efecto del Capital Humano en la Competitividad de las Empresas Hoteleras de Tres y Cuatro Estrellas en el Distrito Trujillo 2019?	<p>General: Determinar el efecto que tiene el Capital Humano en la Competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.</p>	<p>Satan y Tunki (2015) Lerma y Morales (2016) Pesantez (2017) Ortega (2015) Ferrin (2018) García (2017)</p>	Capital Humano	<p>Tipo de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental</p> <p>Población: Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo.</p>
	<p>Específicos: Identificar el nivel de capital humano con la que cuentan las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019. Identificar el nivel de Competitividad de las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.</p> <p>Determinar los niveles de las dimensiones, de las variables capital humano y Competitividad de las Empresas Hoteleras de tres y cuatro estrellas en el distrito de Trujillo 2019.</p>		Competitividad	
Hipótesis	<p>Establecer el efecto de la dimensión Trabajo en equipo del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.</p>	Marco Teórico	Indicadores	<p>Muestra: 58 empresas de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnica: La Encuesta</p> <p>Instrumento: El Cuestionario</p>
<p>El Capital Humano tiene un efecto significativo en la competitividad de las empresas hoteleras de Tres y Cuatro Estrellas en el Distrito de Trujillo 2019.</p>	<p>Establecer el efecto de la dimensión Formación y capacitación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.</p> <p>Comprobar el efecto de la dimensión Cultura de la innovación del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.</p> <p>Establecer el efecto de la dimensión Sistemas de remuneración e incentivos del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres y cuatro estrellas del distrito de Trujillo 2019.</p>	<p>Base del desarrollo de los resultados en las empresas, considerando el nivel de educación del cuerpo directivo, el nivel de motivación dentro de la organización la experiencia en negocios y el trabajo en equipo. (Lanzas, 2016, pp. 7,8).</p> <p>La competitividad como la mejora en la eficiencia productiva, en la promoción del crecimiento empresarial generando empleo y progresos en la empresa de acuerdo a los cambios de la economía global. (Gonzales, 2012, p. 42).</p>	<p>Trabajo en equipo. Formación y capacitación. Cultura de la Innovación. Sistemas de remuneración e incentivos.</p> <p>Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados. Servicios de calidad. Innovación. Seguridad Valores Culturales Estructura Organizativa Know how</p>	

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Consentimiento Informado

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Empresa Hotelera:

.....

Yo,.....

Identificado con DNI, como representante legal de la empresa
/institución.....

Con RUC

Autorizo,

Al señor (a)(ita).....

Identificado (a) con DNI, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo
de la Escuela Académico Profesional de:.....

Para que utilice la información de esta empresa /institución; con la finalidad de desarrollar su proyecto
de investigación () y desarrollo de investigación (), de esta manera optar al título profesional.

Trujillo ,..... de del 2019.

Anexo N° 3: Instrumento para evaluar el capital humano

Instrumento para evaluar el Capital Humano

A continuación, le presento una serie de ítems vinculados al trabajo que Ud. realiza, los cuales son de suma importancia en la investigación que se está ejecutando. La cual deberá ser respondida marcando con un aspa según su criterio o punto de vista. Se le agradece de anticipado por su colaboración.

Información General:

Área Laboral:

Sexo: Masculino () Femenino () Edad:.....

Escala	Puntaje
Nunca	1
Muy pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
Trabajo en Equipo						
01	Las ideas de mejora surgen del trabajo en equipo.					
02	Entre las personas de tu centro de trabajo existe un alto grado de confianza.					
03	En la empresa se conoce y se comparte la misma visión					
04	Todos tratan de alcanzar los objetivos propuestos.					
05	Se apoyan mutuamente en la formulación de nuevas ideas					
06	Tratan de solucionar los problemas suscitados antes de realizar críticas destructivas.					
07	Existe apoyo en la capacidad de trabajo diario.					
Formación y capacitación						

08	Reciben capacitación por parte del gerente de su empresa cada cierto tiempo.					
09	Los trabajadores en su mayoría tienen estudios superiores					
10	Se determina cierta cantidad de horas en la formación del trabajador.					
11	La empresa invierte en las capacitaciones del trabajador.					
12	Los trabajadores en su mayoría tienen dominio de otro idioma.					
13	Los trabajadores hacen uso con facilidad de una computadora u otro equipo tecnológico.					
14	Los trabajadores tienen aptitud por capacitarse y estar a la vanguardia del modernismo.					
Cultura de la innovación						
15	Generalmente los trabajadores optan por el desarrollo cultural e innovador					
16	Los trabajadores optan por la innovación por nuevas opciones de avanzada.					
17	Conservan los valores de respeto, solidaridad y responsabilidad por el trabajo.					
18	La institución a la cual laboran tiene ambientes que propician la innovación.					
19	La laborar que realiza es propicia para innovar.					
20	Los trabajadores tienen adaptabilidad al cambio y a la innovación para mejorar su trabajo					
Sistemas de remuneración e incentivos						
21	La empresa motiva al trabajador mediante planes formales de incentivos.					
22	Se ejecutan programas ocasionales para motivar al trabajador en la labor que realiza.					
23	Se valora económicamente las horas extras dadas por el trabajador.					
24	La empresa considera en los pagos a los trabajadores según lo dado a conocer por el MEF.					
25	La empresa a formalizado a los trabajadores en planillas.					
26	La empresa valora el esfuerzo dado por cada uno de sus trabajadores en su mejor desenvolvimiento cada cierto tiempo en público o privado.					

Criterios de Rangos

DIMENSIONES	RANGO
Trabajo en Equipo	Alto : 24 - 35 Medio : 12 - 23 Bajo : 01 - 11
Formación y capacitación	Alto : 24 - 35 Medio: 12 - 23 Bajo : 01 - 11
Cultura de la innovación	Alto : 21 - 30 Medio : 10 - 20 Bajo : 01 - 09
Sistemas de remuneración e incentivos	Alto : 21 - 30 Medio : 10 - 20 Bajo : 01 - 09
TOTAL:	Alto : 88 - 130 Medio : 44 - 87 Bajo : 01 - 43

Lugares informales para el desarrollo de la creatividad		Generalmente los trabajadores optan por el desarrollo cultural e innovador	1 (Nunca),	2 (Muy pocas veces),	3 (Algunas veces),	4 (Casi siempre),	5 (Siempre)
Cultura de la innovación	Lugares estructurados para desarrollar la creatividad	Los trabajadores optan por la innovación por nuevas opciones de avanzada.	X	X	X	X	X
	Oportunidad para desarrollarse	Conservan los valores de respeto, solidaridad y responsabilidad por el trabajo. La institución a la cual laboran tiene ambientes que propician la innovación. Los trabajadores tienen adaptabilidad al cambio y a la innovación para mejorar su trabajo La empresa motiva al trabajador mediante planes formales de incentivos.	X	X	X	X	X
Sistemas de remuneración e incentivos	Operatividad de planes formales para motivar al empleado	Se ejecutan programas ocasionales para motivar al trabajador en la labor que realiza.	X	X	X	X	X
	Ejecución de programa informal motivado por la realización de su trabajo.	Se valora económicamente las horas extras dadas por el trabajador. La empresa considera en los pagos a los trabajadores según lo dado a conocer por el MEF. La empresa a formalizado a los trabajadores en planillas. La empresa valora el esfuerzo dado por cada uno de sus trabajadores en su mejor desenvolvimiento cada cierto tiempo en público o privado.	X	X	X	X	X

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

OPINION DE APLICABILIDAD:

Lugar y fecha

DNI. N°

Firma del experto

Teléfono

Lima 16/05/2019

020661290

993568036

Observaciones:

.....

Anexo N° 5: Instrumento para evaluar la competitividad

Instrumento para evaluar la Competitividad

El presente instrumento cuenta con una serie de ítems muy importantes en la ejecución de la presente investigación para mi persona son de valiosa información de agradecería su sinceridad y que marce con un aspa en el criterio con el cual este más de acuerdo.

Información General:

Área Laboral:

Sexo: Masculino () Femenino () Edad:.....

Escala	Puntaje
Nunca	1
Muy pocas veces	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

No .	ÍTEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca
Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados						
01	Tiene conocimiento del trabajo que ejecuta					
02	Siempre está dispuesto a utilizar sus habilidades profesionales en la mejora de su labor					
03	Mantiene una actitud positiva en la solución de la problemática de la empresa.					
04	Está atento y tiene predisposición en la ayuda al cliente cuando lo requiere.					
05	En su mayoría los trabajadores tienen actitud para mejorar su trabajo					
Servicios de calidad						
06	En la mayoría los trabajadores dan buena atención a los clientes.					
07	Dirigen al cliente en la búsqueda de solución ante una dificultad.					
08	Tienen disposición de escucha hacia el cliente.					
09	Atienden de manera inmediata los problemas del cliente.					

Innovación						
10	La empresa cuenta con equipos modernos en la mejora de la atención al cliente.					
11	Los trabajadores muestran ambientes atractivos en la empresa donde laboran.					
12	Los trabajadores están capacitándose sobre aspectos que les sirva innovar en su trabajo.					
13	Los trabajadores tienen una apariencia pulcra durante el desempeño de su labor.					
Seguridad						
14	Según la labor que realizan demuestran confianza al cliente					
15	En su mayoría los trabajadores muestran amabilidad con el cliente.					
16	La empresa oferta ambientes seguros a los clientes					
17	Están remodelando sus ambientes para el confort del cliente					
Valores culturales						
18	Los trabajadores dan atención individualizada al cliente					
19	Los gerentes de la empresa comprenden las necesidades de sus clientes.					
20	Los trabajadores mantienen los valores positivos en cuanto a dar una mejor atención.					
21	Muestran valores positivos marcando la diferencia respecto a otras regiones.					
Estructura organizativa						
22	Se promueve capacitación profesional permanente en la mejora de su trabajo					
23	Quienes gerencian la empresa o los mismos trabajadores están propiciando generar un buen clima laboral					
24	Los gerentes están prestos a proveer del material necesario para ejecutar un buen trabajo.					
25	En ausencia de algún trabajador los que gerencian la empresa u otro trabajador apoya en esa área.					
Know how						
26	En la mayoría los trabajadores promueven el trabajo en equipo.					
27	Tienen el compromiso de realizar su trabajo de manera eficiente y práctica.					
28	Mantienen una comunicación abierta y efectiva con el cliente.					

Criterios de Rangos

DIMENSIONES	RANGO
Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados	Alto : 17 - 25 Medio: 09 - 16 Bajo : 01 - 08
Servicios de calidad	Alto : 15 - 20 Medio: 07 - 14 Bajo : 01 - 06
Innovación	Alto : 15 - 20 Medio: 07 - 14 Bajo : 01 - 06
Seguridad	Alto : 15 - 20 Medio: 07 - 14 Bajo : 01 - 06
Valores culturales	Alto : 15 - 20 Medio: 07 - 14 Bajo : 01 - 06
Estructura organizativa	Alto : 15 - 20 Medio: 07 - 14 Bajo : 01 - 06
Know how	Alto : 12 - 15 Medio: 06 - 11 Bajo : 01 - 05
TOTAL:	Alto : 93 - 140 Medio : 47 - 92 Bajo : 01 - 46

OPINION DE APLICABILIDAD: Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono
Tusillos, 15 de Mayo 2019	44842895		992265228

Observaciones:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable Dependiente Competitividad

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mg. Sanchez Murphy Juliza	Sub. Gerente Logística - HD. Peruvian	Cuestionario para medir la variable independiente Competitividad	Instrumento adaptado por la autora de la investigación
TÍTULO DEL ESTUDIO: EL CAPITAL HUMANO Y SU EFECTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE TRUJILLO 2018.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Nunca), 2 (Muy pocas veces), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Fisobar & Cuervo.)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
					1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Competitividad	Conocimientos, habilidades y actitudes de empleados	Nivel de conocimientos de la labor que desempeñan	Tiene conocimiento del trabajo que ejecuta	1 (Nunca),																				
		Habilidades y actitudes positivas en el trabajo	Siempre está dispuesto a utilizar sus habilidades profesionales en la mejora de su labor Mantiene una actitud positiva en la solución de la problemática de la empresa. Está atento y tiene predisposición en la ayuda al cliente cuando lo requiere.	2 (Muy pocas veces),	X																			
		Disposición a colaborar con el cliente	En su mayoría los trabajadores tienen actitud para mejorar su trabajo	3 (Algunas veces),	X																			
		Buena atención al cliente	En la mayoría los trabajadores dan buena atención a los clientes.	4 (Casi siempre),					X															
		Direccionamiento al cliente	Dirigen al cliente en la búsqueda de solución ante una dificultad.	5 (Siempre)																				
	Servicios de calidad	Aprender a escuchar a los clientes	Tienen disposición de escucha hacia el cliente.			X																		

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES: Variable Dependiente Competitividad

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
<i>Javier Tejada Carlos</i>	<i>Analista I Servicio Nacional</i>	Cuestionario para medir la variable independiente Competitividad	Instrumento adaptado por la autora de la investigación

TÍTULO DEL ESTUDIO: EL CAPITAL HUMANO Y SU EFECTO EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE TRES Y CUATRO ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE TRUJILLO 2018.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación: 1 (Nunca), 2 (Muy pocas veces), 3 (Algunas veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre) criterios de validez propuesto por W de Kendall (Escobar & Cuervo.)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Preguntas del cuestionario)	Opciones de respuesta					SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
				1	2	3	4	5				
Competitividad	Actitudes de empleados y conocimientos, habilidades y competencias	Nivel de conocimientos de la labor que desempeñan	Tiene conocimiento del trabajo que ejecuta	1 (Nunca)								
		Habilidades y actitudes positivas en el trabajo	Siempre está dispuesto a utilizar sus habilidades profesionales en la mejora de su labor Mantiene una actitud positiva en la solución de la problemática de la empresa. Está atento y tiene predisposición en la ayuda al cliente cuando lo requiere. En su mayoría los trabajadores tienen actitud para mejorar su trabajo	2 (Muy pocas veces)								
		Disposición a colaborar con el cliente		3 (Algunas veces)								
Servicios de calidad	Buena atención al cliente Direccionamiento al cliente Aprender a escuchar a los clientes	Buena atención al cliente	En la mayoría los trabajadores dan buena atención a los clientes.	4 (Casi siempre)								
		Direccionamiento al cliente	Dirigen al cliente en la búsqueda de solución ante una dificultad.									
		Aprender a escuchar a los clientes	Tienen disposición de escucha hacia el cliente.	5 (Siempre)								

Anexo N° 7: Base de Datos de las fichas de Validación para la V – Aiken

Validación por juicio de expertos a través del coeficiente de “V” DE AIKEN para el cuestionario **Capital Humano**

N°	Validez de Aiken respecto al criterio de la SUFICIENCIA					Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S / (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
	JUEZ N° 01	JUEZ N° 02	JUEZ N° 03	JUEZ N° 04	JUEZ N° 05			
1	4	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
2	4	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
3	4	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
4	3	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
5	4	5	5	5	5	24	1	Fuerte validez
6	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
7	4	4	4	5	4	21	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
9	4	5	4	5	4	22	1	Fuerte validez
10	4	5	3	5	4	21	1	Fuerte validez
11	3	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
12	3	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
13	4	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
14	3	4	4	4	5	20	1	Fuerte validez
15	3	4	5	5	4	21	1	Fuerte validez
16	3	5	5	4	5	22	1	Fuerte validez
17	3	4	5	5	4	21	1	Fuerte validez
18	3	4	5	4	4	20	1	Fuerte validez
19	3	4	5	4	5	21	1	Fuerte validez
20	4	5	4	5	5	23	1	Fuerte validez
21	4	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
22	4	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
23	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
24	4	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
25	4	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
26	4	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general SUFICIENCIA							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la CLARIDAD						Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
Nº ítem	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
2	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
3	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
4	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
5	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
6	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
7	5	5	4	4	4	22	1	Fuerte validez
8	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
9	5	5	4	4	5	23	1	Fuerte validez
10	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
11	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
12	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
13	5	5	4	3	5	22	1	Fuerte validez
14	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
16	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
18	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
19	5	5	4	4	4	22	1	Fuerte validez
20	5	5	5	3	4	22	1	Fuerte validez
21	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
23	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
24	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
25	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
26	5	5	5	5	5	25	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general CLARIDAD							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la COHERENCIA						Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
N° ítem	JUEZ N° 01	JUEZ N° 02	JUEZ N° 03	JUEZ N° 04	JUEZ N° 05			
1	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
2	4	4	4	4	5	21	1	Fuerte validez
3	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
4	4	4	5	3	5	21	1	Fuerte validez
5	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
6	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
7	4	4	4	3	5	20	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
9	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
10	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
11	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
12	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
13	4	4	4	4	5	21	1	Fuerte validez
14	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
16	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
18	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
19	5	4	4	4	4	21	1	Fuerte validez
20	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
21	5	5	5	3	4	22	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
23	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
24	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
25	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
26	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general COHERENCIA							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la RELEVANCIA						Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S / (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
Nº ítem	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
2	5	5	4	4	5	23	1	Fuerte validez
3	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
4	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
5	4	5	5	3	4	21	1	Fuerte validez
6	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
7	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
9	5	4	4	4	5	22	1	Fuerte validez
10	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
11	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
12	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
13	4	5	4	4	4	21	1	Fuerte validez
14	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	4	5	5	3	5	22	1	Fuerte validez
16	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
18	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
19	4	5	4	3	5	21	1	Fuerte validez
20	3	4	5	4	4	20	1	Fuerte validez
21	4	5	5	3	4	21	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
23	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
24	4	5	5	3	5	22	1	Fuerte validez
25	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
26	4	4	5	3	5	21	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento ó índice general RELEVANCIA							1	Fuerte validez

COEFICIENTE DE “V” DE AIKEN

Criterio para interpretar validez:

0,00 a 0,80 Validez Débil

0,81 a 0,90 Validez Aceptable

0,91 a 1,00 Validez Fuerte

DECISIÓN: Para el cuestionario Capital Humano se obtuvo “V” DE AIKEN una Validez Fuerte con valor de 1 (uno)

$$V = \frac{S}{(n * (c - 1))}$$

validación por juicio de expertos a través del coeficiente de “V” DE AIKEN para el cuestionario de **Competitividad**

Nº	Validez de Aiken respecto al criterio de la SUFICIENCIA					Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	5	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
2	5	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
3	5	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
4	4	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
5	5	5	5	5	5	24	1	Fuerte validez
6	5	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
7	5	4	4	5	4	21	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
9	5	5	4	5	4	22	1	Fuerte validez
10	5	5	3	5	4	21	1	Fuerte validez
11	5	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
12	5	5	5	5	4	22	1	Fuerte validez
13	5	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
14	5	4	4	4	5	20	1	Fuerte validez
15	5	4	5	5	4	21	1	Fuerte validez
16	4	5	5	4	5	22	1	Fuerte validez
17	5	4	5	5	4	21	1	Fuerte validez
18	5	4	5	4	4	20	1	Fuerte validez
19	4	4	5	4	5	21	1	Fuerte validez
20	5	5	4	5	5	23	1	Fuerte validez
21	5	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
22	5	4	5	5	4	22	1	Fuerte validez
23	5	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
24	5	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
25	5	5	5	5	4	23	1	Fuerte validez
26	5	4	5	5	5	23	1	Fuerte validez
27	5	4	5	5	4	21	1	Fuerte validez
28	5	5	5	5	5	23	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general SUFICIENCIA							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la CLARIDAD						Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
Nº ítem	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
2	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
3	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
4	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
5	4	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
6	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
7	5	5	4	4	4	22	1	Fuerte validez
8	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
9	5	5	4	4	5	23	1	Fuerte validez
10	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
11	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
12	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
13	5	5	4	3	5	22	1	Fuerte validez
14	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	5	4	5	4	5	23	1	Fuerte validez
16	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
18	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
19	5	5	4	4	4	22	1	Fuerte validez
20	5	5	5	3	4	22	1	Fuerte validez
21	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
23	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
24	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
25	5	5	5	4	4	23	1	Fuerte validez
26	5	5	5	5	5	25	1	Fuerte validez
27	5	5	5	5	5	25	1	Fuerte validez
28	5	5	5	5	5	25	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general CLARIDAD							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la COHERENCIA						Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
Nº ítem	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
2	4	4	4	4	5	21	1	Fuerte validez
3	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
4	4	4	5	3	5	21	1	Fuerte validez
5	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
6	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
7	4	4	4	3	5	20	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
9	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
10	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
11	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
12	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
13	4	4	4	4	5	21	1	Fuerte validez
14	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
16	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
18	5	4	5	3	4	21	1	Fuerte validez
19	5	4	4	4	4	21	1	Fuerte validez
20	5	4	5	4	4	22	1	Fuerte validez
21	5	5	5	3	4	22	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
23	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
24	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
25	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
26	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
27	5	5	5	3	5	23	1	Fuerte validez
28	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general COHERENCIA							1	Fuerte validez

Validez de Aiken respecto al criterio de la RELEVANCIA	Total (S) Sumatoria de acuerdo	V. Aiken S/ (n (c-1))	Validez por ítems ESCALAS
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

Nº ítem	JUEZ Nº 01	JUEZ Nº 02	JUEZ Nº 03	JUEZ Nº 04	JUEZ Nº 05			
1	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
2	5	5	4	4	5	23	1	Fuerte validez
3	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
4	5	5	5	4	5	24	1	Fuerte validez
5	4	5	5	3	4	21	1	Fuerte validez
6	4	4	5	4	5	22	1	Fuerte validez
7	4	5	4	4	5	22	1	Fuerte validez
8	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
9	5	4	4	4	5	22	1	Fuerte validez
10	4	5	5	4	5	23	1	Fuerte validez
11	4	4	5	4	4	21	1	Fuerte validez
12	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
13	4	5	4	4	4	21	1	Fuerte validez
14	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
15	4	5	5	3	5	22	1	Fuerte validez
16	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
17	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
18	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
19	4	5	4	3	5	21	1	Fuerte validez
20	3	4	5	4	4	20	1	Fuerte validez
21	4	5	5	3	4	21	1	Fuerte validez
22	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
23	4	4	5	3	4	20	1	Fuerte validez
24	4	5	5	3	5	22	1	Fuerte validez
25	4	5	5	4	4	22	1	Fuerte validez
26	4	4	5	3	5	21	1	Fuerte validez
27	4	4	4	4	5	21	1	Fuerte validez
28	4	4	4	3	4	19	1	Fuerte validez
Total: Validez del instrumento o índice general RELEVANCIA							1	Fuerte validez

COEFICIENTE DE “V” DE AIKEN

Criterio para interpretar validez:

0,00 a 0,80 Validez Débil

0,81 a 0,90 Validez Aceptable

0,91 a 1,00 Validez Fuerte

DECISIÓN: Para el cuestionario Competitividad se obtuvo “V” DE AIKEN con una Validez Fuerte con valor de 1 (uno)

$$V = \frac{S}{(n * (c - 1))}$$

Anexo N° 8: Validación del instrumento de investigación mediante el Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach de Capital humano

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,906	,907	26

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	3,9333	,78492	30
VAR00002	3,9333	,52083	30
VAR00003	4,0000	,52523	30
VAR00004	4,4333	,81720	30
VAR00005	3,8333	,79148	30
VAR00006	3,8333	,69893	30
VAR00007	3,8333	,74664	30
VAR00008	3,7000	,74971	30
VAR00009	3,7667	,56832	30
VAR00010	3,5000	,82001	30
VAR00011	3,6000	,77013	30
VAR00012	2,9667	,49013	30
VAR00013	3,7333	,78492	30
VAR00014	3,8000	,66436	30
VAR00015	3,9000	,40258	30
VAR00016	3,8667	,50742	30
VAR00017	4,3667	,61495	30
VAR00018	3,6000	,72397	30
VAR00019	4,2333	,56832	30
VAR00020	4,0667	,63968	30
VAR00021	3,9667	,61495	30
VAR00022	3,9000	,75886	30
VAR00023	4,0000	,26261	30
VAR00024	3,9333	,98027	30
VAR00025	3,8667	,89955	30
VAR00026	3,6333	,61495	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	96,2667	87,030	,483	,903
VAR00002	96,2667	91,168	,330	,906
VAR00003	96,2000	88,786	,571	,902
VAR00004	95,7667	91,426	,168	,911
VAR00005	96,3667	85,964	,554	,902
VAR00006	96,3667	85,620	,666	,899
VAR00007	96,3667	86,861	,524	,902
VAR00008	96,5000	84,052	,735	,898
VAR00009	96,4333	89,013	,502	,903
VAR00010	96,7000	85,872	,538	,902
VAR00011	96,6000	82,455	,834	,895
VAR00012	97,2333	91,357	,333	,906
VAR00013	96,4667	85,154	,618	,900
VAR00014	96,4000	86,386	,639	,900
VAR00015	96,3000	90,769	,494	,904
VAR00016	96,3333	89,885	,475	,904
VAR00017	95,8333	88,557	,500	,903
VAR00018	96,6000	86,938	,537	,902
VAR00019	95,9667	90,585	,352	,905
VAR00020	96,1333	89,085	,433	,904
VAR00021	96,2333	89,220	,441	,904
VAR00022	96,3000	87,459	,471	,903
VAR00023	96,2000	93,338	,258	,907
VAR00024	96,2667	83,444	,576	,902
VAR00025	96,3333	85,747	,490	,904
VAR00026	96,5667	89,220	,441	,904

Alfa de Cronbach de Competitividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,822	,822	28

Estadísticas de elemento

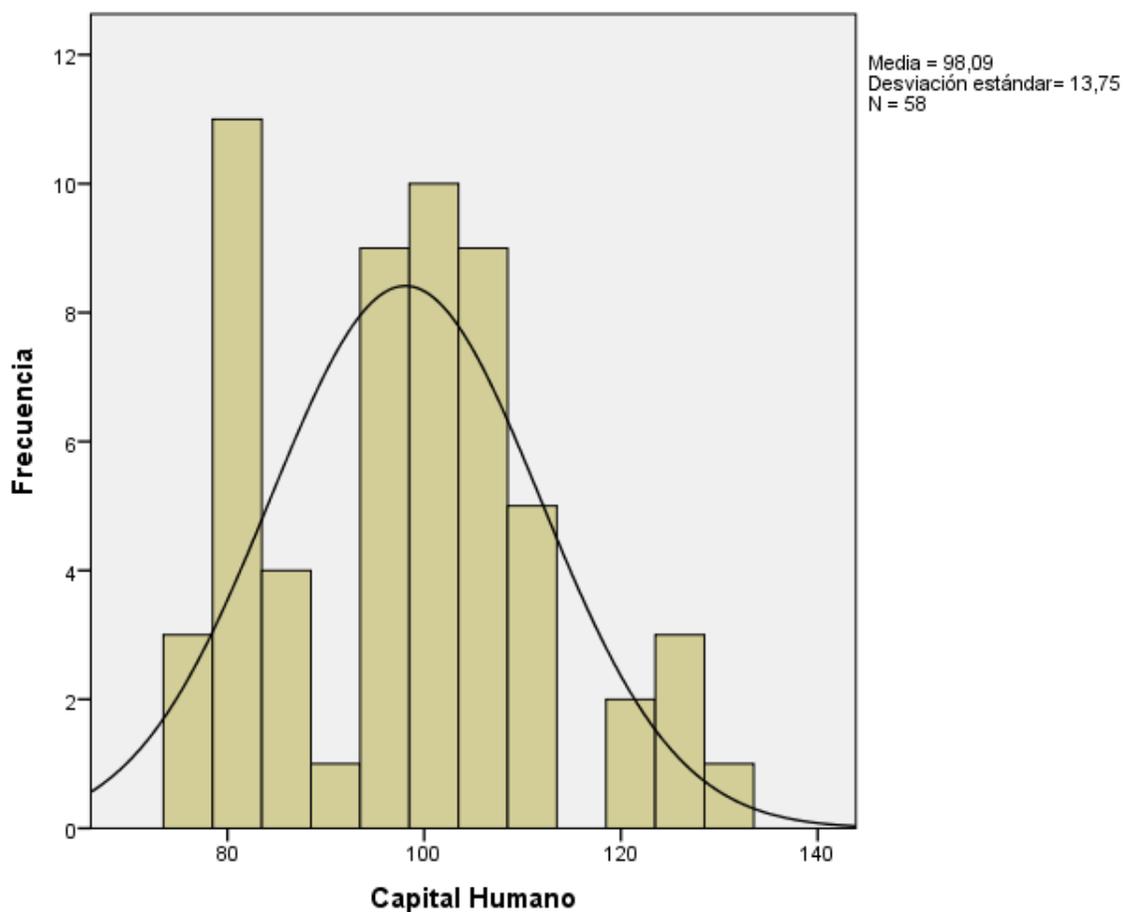
	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,30	,535	30
VAR00002	4,17	,461	30
VAR00003	4,30	,535	30
VAR00004	4,10	,662	30
VAR00005	4,13	,571	30
VAR00006	4,27	,640	30
VAR00007	4,17	,699	30
VAR00008	4,10	,662	30
VAR00009	4,33	,711	30
VAR00010	4,13	,681	30
VAR00011	3,87	,571	30
VAR00012	3,87	,629	30
VAR00013	4,07	,640	30
VAR00014	4,10	,607	30
VAR00015	4,03	,556	30
VAR00016	3,90	,481	30
VAR00017	3,90	,759	30
VAR00018	4,27	,583	30
VAR00019	3,90	,607	30
VAR00020	4,13	,681	30
VAR00021	3,93	,691	30
VAR00022	4,03	,669	30
VAR00023	3,93	,583	30
VAR00024	3,93	,640	30
VAR00025	4,13	,681	30
VAR00026	4,23	,568	30
VAR00027	3,87	,571	30
VAR00028	4,07	,691	30

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	109,87	48,878	,472	,813
VAR00002	110,00	51,862	,093	,824
VAR00003	109,87	49,913	,330	,817
VAR00004	110,07	52,202	,006	,830
VAR00005	110,03	50,585	,219	,821
VAR00006	109,90	46,990	,604	,806
VAR00007	110,00	48,966	,331	,817
VAR00008	110,07	49,582	,287	,819
VAR00009	109,83	48,557	,366	,816
VAR00010	110,03	49,964	,235	,821
VAR00011	110,30	49,941	,301	,818
VAR00012	110,30	47,666	,534	,809
VAR00013	110,10	47,128	,587	,807
VAR00014	110,07	49,306	,354	,816
VAR00015	110,13	49,706	,342	,817
VAR00016	110,27	49,651	,415	,815
VAR00017	110,27	49,237	,271	,820
VAR00018	109,90	49,128	,395	,815
VAR00019	110,27	49,375	,346	,817
VAR00020	110,03	47,482	,506	,810
VAR00021	110,23	48,254	,413	,814
VAR00022	110,13	49,568	,285	,819
VAR00023	110,23	50,599	,212	,822
VAR00024	110,23	49,151	,350	,817
VAR00025	110,03	47,826	,467	,812
VAR00026	109,93	50,340	,252	,820
VAR00027	110,30	50,355	,248	,820
VAR00028	110,10	48,783	,356	,816

Anexo N° 9: Determinación de la normalidad

Variable Capital Humano

1. Elaboración del Histograma para la variable



Análisis de la asimetría y curtosis

Estadísticos

Capital Humano		
N	Válido	58
	Perdidos	0
Asimetría		,337
Error estándar de asimetría		,314
Curtosis		-,466
Error estándar de curtosis		,618

Capital Humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	76	1	1,7	1,7	1,7
	77	2	3,4	3,4	5,2
	80	1	1,7	1,7	6,9
	81	3	5,2	5,2	12,1
	82	1	1,7	1,7	13,8
	83	6	10,3	10,3	24,1
	84	1	1,7	1,7	25,9
	85	2	3,4	3,4	29,3
	87	1	1,7	1,7	31,0
	89	1	1,7	1,7	32,8
	94	3	5,2	5,2	37,9
	95	1	1,7	1,7	39,7
	96	1	1,7	1,7	41,4
	97	3	5,2	5,2	46,6
	98	1	1,7	1,7	48,3
	99	1	1,7	1,7	50,0
	100	4	6,9	6,9	56,9
	101	1	1,7	1,7	58,6
	102	3	5,2	5,2	63,8
	103	1	1,7	1,7	65,5
	104	2	3,4	3,4	69,0
	105	1	1,7	1,7	70,7
	106	2	3,4	3,4	74,1
	107	1	1,7	1,7	75,9
	108	3	5,2	5,2	81,0
	109	1	1,7	1,7	82,8
	110	3	5,2	5,2	87,9
	112	1	1,7	1,7	89,7
	120	1	1,7	1,7	91,4
	121	1	1,7	1,7	93,1
125	2	3,4	3,4	96,6	
127	1	1,7	1,7	98,3	
130	1	1,7	1,7	100,0	
	Total	58	100,0	100,0	

2. Asimetría positiva 0,337 a la derecha

Curtosis -0,466 leptocúrtica

3. Planteamiento de la Hipótesis para ver la Normalidad de los datos

Ho: La distribución de la variable en estudio No difiere de la distribución normal > 0.05

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal < 0.05

4. Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa): $5\% = 0,05$ la obtenida es de 0,030 menor a 0,05

5. Seleccionando el estadístico de prueba:

Se selecciono a Kolmogórov-Smirnov por tener datos mayores a 50 los cuales son 58

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Capital Humano	,122	58	,030	,953	58	,026

a. Corrección de significación de Lilliefors

Valor calculado según Kolmogórov-Smirnov

,122

Valor p = 0,030

6. Selección de las hipótesis planteadas

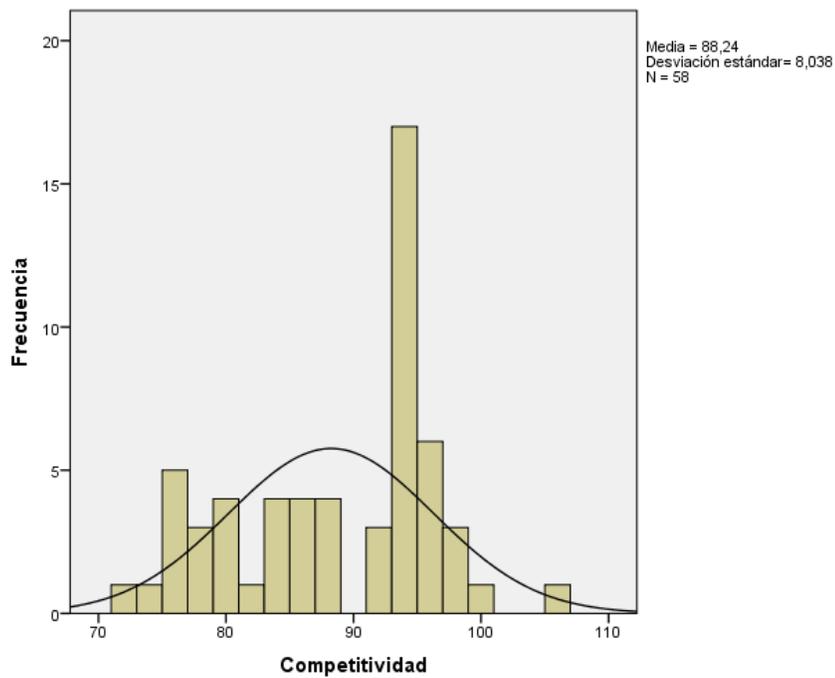
Se seleccionó la Hipótesis alterna debido a que la significancia es de ,030 menor al valor de 0,05 o al 5%

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal

Correspondiendo a un estudio No paramétrico.

Variable Competitividad

1. Elaboración del Histograma para la variable Competitividad



Análisis de la asimetría y curtosis

Estadísticos

Competitividad

N	Válido	58
	Perdidos	0
Asimetría		-,363
Error estándar de asimetría		,314
Curtosis		-,849
Error estándar de curtosis		,618

Competitividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	72	1	1,7	1,7	1,7
	73	1	1,7	1,7	3,4
	75	2	3,4	3,4	6,9
	76	3	5,2	5,2	12,1
	77	2	3,4	3,4	15,5
	78	1	1,7	1,7	17,2
	79	1	1,7	1,7	19,0
	80	3	5,2	5,2	24,1
	82	1	1,7	1,7	25,9
	83	3	5,2	5,2	31,0
	84	1	1,7	1,7	32,8
	85	3	5,2	5,2	37,9
	86	1	1,7	1,7	39,7
	87	2	3,4	3,4	43,1
	88	2	3,4	3,4	46,6
	92	3	5,2	5,2	51,7
	93	7	12,1	12,1	63,8
	94	10	17,2	17,2	81,0
	95	5	8,6	8,6	89,7
	96	1	1,7	1,7	91,4
	98	3	5,2	5,2	96,6
	100	1	1,7	1,7	98,3
	106	1	1,7	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

2. Asimetría: negativa -0,363 direccionada a un solo lado

Curtosis: -0,849 mesocurtica

3. **Planteamiento de la Hipótesis para ver la Normalidad de los datos**

Ho: La distribución de la variable en estudio No difiere de la distribución normal > 0.05

Ha: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal < 0.05

4. Establecimiento del nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa): 5 % = 0,05 la obtenida es de 0,000 menor a 0,05

5. Seleccionando el estadístico de prueba:

Se selecciono a Kolmogórov-Smirnov por tener datos mayores a 50, los cuales son 58

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Competitividad	,214	58	,000	,925	58	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Valor calculado de Kolmogórov-Smirnov

,214

Valor p = ,000

6. Selección de las hipótesis planteadas

Se seleccionó la Hipótesis alterna debido a que la significancia es de ,000 menor al valor de 0,05 o al 5%

Ha: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal.

Correspondiendo a un estudio No paramétrico.

Anexo N° 12: Galería de Fotografías de los hoteles de tres y cuatro estrellas del Distrito de Trujillo.



Entrada principal del Hotel Gran Márquez ubicado en Jr. Díaz de Cienfuegos N° 145,147,151 Urb. La Merced



Entrada principal del Hotel Gran Márquez ubicado en Jr. Díaz de Cienfuegos N° 145,147,151 Urb. La Merced



Recepcion principal del Hotel Gran Márquez ubicado en Jr. Díaz de Cienfuegos N° 145,147,151 Urb. La Merced



Recepcion principal del hotel El Gran Recreo ubicado en Jr. Estete N° 460 - Trujillo



Fachada principal del hotel El Gran Recreo ubicado en Jr. Estete N° 460 - Trujillo



Recepcion principal del Hotel Alexander ubicado en calle Huascar N°236-240 Trujillo



Habitacion matrimonial del Hotel Alexander ubicado en calle Huascar N°236-240 Trujillo



Hotel Portada del Sol ubicado en Av. 28 de Julio N° 140



Entrada principal del Hotel Colonial ubicado en Jr. Independencia N° 610 - 618



Hotel Posada del Rey ubicado en calle Jose Andeuz 289 - Urb. La Merced



Recepcion Principal del Hotel Posada del Rey ubicado en calle Jose Andeuz 289 - Urb. La Merced



Recepcion Principal del Hotel Victoria's Suite ubicado en Jr. Almagro N° 237



Hotel Van Gogh ubicado en America Oeste, Manz B - lote N° 33, Urb. El Cortijo

Comedor principal del Hotel Van Gogh ubicado en America Oeste, Manz B - lote N° 33, Urb. El Cortijo



Hotel Torre Norte ubicado en Miraflores N° 551

Hotel San Andres ubicado en Juan Pablo II N° 155-157 Urb. San Andres