



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
UNIDAD DE POSGRADO**

**EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN
COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL
DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID-19**

**PRESENTADA POR
ANTONIO ELEODORO PALOMINO CRISPIN**

**ASESORA
LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

**TESIS
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MARKETING
TURÍSTICO Y HOTELERO**

LIMA – PERÚ

2021



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
SECCIÓN DE POSGRADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**“EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN
COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL
DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID-19”**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN MARKETING TURÍSTICO Y
HOTELERO**

**PRESENTADO POR:
ANTONIO ELEODORO PALOMINO CRISPIN**

**ASESORA:
MG. LUCY ROXANA GRACIELA MUNIVES LAYA**

LIMA, PERÚ

2021

DEDICATORIA

A todas las personas que en estos tiempos de pandemia han partido a la eternidad y para aquellos que vienen reinventándose día a día.

A mi esposa Sonia como a mi hija Alisson, por su comprensión infinita.

AGRADECIMIENTOS

A la sección de posgrado en Turismo y Hotelería, de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, por cobijarme en sus aulas

A mi asesora, la Mg. Lucy Roxana Graciela Munives Laya quien con dedicación y aliento permanente contribuyó en todo momento en esta investigación. Igualmente a mi gran amigo, el Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez por su apoyo incondicional.

Y a todos y cada uno de mis buenos amigos y familiares que me alentaron en este propósito.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
Descripción de la situación problemática.....	xiii
Formulación del problema	xix
Problema General.....	xix
Problemas específicos.....	xix
Objetivos de la investigación	xx
Objetivo General.....	xx
Objetivos específicos.....	xx
Importancia de la investigación.....	xx
Viabilidad de la investigación.....	xxii
Limitaciones del estudio	xxii
Metodología	xxiii
Estructura de la Tesis	xxii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	23
1.1. Antecedentes de la investigación.....	23

1.2.	Bases teóricas	25
1.2.1.	En relación a experiencia del empleado (<i>Employee Experience</i>)	26
1.2.2.	Compromiso laboral (<i>Engagement</i>)	31
A.	Modelo DRL (Demandas y Recursos Laborales) de Bakker y Denerouti	34
B.	Modelo JD-R de Bakker y Leiter	34
1.3.	Definición de términos básicos	35
1.3.1.	Experiencia del Empleado (<i>Employee Experience</i>)	35
1.3.2.	El entorno físico	35
1.3.3.	El entorno tecnológico	35
1.3.4.	El entorno cultural	36
1.3.5.	El Compromiso Laboral (<i>engagement laboral</i>)	36
1.3.6.	Vigor	36
1.3.7.	Dedicación	36
1.3.8.	Absorción	36
1.3.9.	Establecimientos hoteleros	37
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN		38
2.1.	Formulación de hipótesis principal y derivadas.....	38
2.1.1.	Hipótesis Principal.....	38
2.2.	Variables y definición operacional.....	39
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		43
3.1.	Diseño metodológico.....	43
3.1.1.	Enfoque:	43
3.1.2.	Tipo:.....	43
3.1.3.	Nivel:.....	43

3.1.4. Diseño:.....	43
3.2. Diseño muestral	44
3.3. Técnicas de recolección de datos	44
3.3.1. Recolección de datos:.....	44
3.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.3.3. Procedimiento de Recolección de Datos	46
3.3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	48
3.4. Técnicas Estadísticas para el procesamiento de información.....	54
3.5. Aspectos Éticos.....	55
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	56
4.1. Resultados de las variables sociodemográficas	56
4.2. Resultados de la Variable Experiencia del Empleado (<i>Employee Experience</i>).....	60
4.3. Resultados de la Variable Compromiso (<i>Engagement</i>) Laboral	64
4.4. Análisis Inferencial y Prueba de Hipótesis	68
4.4.1. Prueba de hipótesis general	69
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	75
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
FUENTES DE INFORMACION	¡Error! Marcador no definido. 0
ANEXO A: Matriz de consistencia.....	87
ANEXO B: Matriz de operacionalización de variables.....	90
ANEXO C: Instrumentos de acopio de información	97

ANEXO D: Validación de instrumentos	102
ANEXO E: Establecimientos hoteleros de la provincia de Tarma	118

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la experiencia del empleado	29
Tabla 2 <i>Employee Journey Map</i> . Ciclo de vida del trabajador	31
Tabla 3 Experiencia del Empleado (<i>Employee Experience</i>)	39
Tabla 4 Compromiso (<i>Engagement</i>) laboral	41
Tabla 5 Técnicas, instrumentos y procedimientos	47
Tabla 6 Criterios para validez	48
Tabla 7 Validez de Cuestionario de Experiencia del Empleado.....	49
Tabla 8 Validez de Cuestionario de Compromiso Laboral	5050
Tabla 9 Criterios para confiabilidad.....	51
Tabla 10 Cuestionario de Experiencia del Empleado	52
Tabla 11 Estadísticas de fiabilidad experiencia del empleado	53
Tabla 12 Cuestionario de Compromiso Laboral.....	53
Tabla 13 Estadísticas de fiabilidad de engagement.....	53
Tabla 14 Rangos de baremos para Experiencia del Empleado	54
Tabla 15 Rangos de baremos para Compromiso Laboral	55
Tabla 16 Género	56
Tabla 17 Edad.....	57
Tabla 18 Area de Trabajo	58
Tabla 19 Formación	59
Tabla 20 Experiencia del empleado.....	60
Tabla 21 Dimensión Física.....	61
Tabla 22 Dimensión Tecnológica.....	62
Tabla 23 Dimensión cultural.....	62
Tabla 24 Compromiso (<i>Engagement</i>) Laboral	64

Tabla 25 Dimensión Vigor.....	65
Tabla 26 Dimensión Dedicación	66
Tabla 27 Dimensión Absorción	67
Tabla 28 Prueba de Normalidad	68
Tabla 29 Tabla Cruzada Experiencia del Empleado y Compromiso Laboral	68
Tabla 30 Correlacion entre Experiencia del Empleado y Compromiso Laboral	70
Tabla 31 Correlacion entre Dimensión Fisica y Compromiso Laboral	70
Tabla 32 Correlacion entre Dimensión Tecnologica y Compromiso Laboral	72
Tabla 33 Correlacion entre Dimensión Cultural y Compromiso Laboral	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 La ecuación de la experiencia del empleado.....	27
Figura 2 Las Hipotéticas relaciones entre el <i>Burnout</i> y <i>Engagement</i>	33
Figura 3 Género	56
Figura 4 Edad.....	57
Figura 5 Área de Trabajo.....	58
Figura 6 Formación	59
Figura 7 Experiencia del empleado	60
Figura 8 Dimensión Física.....	61
Figura 9 Dimensión Tecnológica	62
Figura 10 Dimensión Cultural	63
Figura 11 Compromiso Laboral	64
Figura 12 Vigor	65
Figura 13 Dedicación.....	66
Figura 14 Absorción	67

RESUMEN

La investigación se realizó bajo el paradigma cuantitativo, tuvo por objetivo general determinar la relación entre la experiencia del empleado y el compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junin, periodo COVID – 19; el diseño de investigación fue no experimental transversal; la muestra de participantes fue de 75 colaboradores de establecimientos hoteleros de la provincia de Tarma. Se empleó dos instrumentos los cuales fueron la escala de *employee experience* de Morgan (2017) y la escala UWES – *Utrecht Work Engagement Scale* de Schaufeli y Bakker (2003) que se aplicaron mediante la técnica de la encuesta y fueron validados profesionales, asimismo la confiabilidad obtenida por cada uno de los instrumentos fue superior al 80%, el procesamiento de datos fue realizado en el *software* SPSS 25. El estadístico de prueba fue el *Tau b de Kendall* obteniéndose como resultado correlaciones estadísticamente significativas de 0,803 para la hipótesis general y 0,782; 0,735 y 0,760 para cada una de las hipótesis específicas, con un p-valor de 0; la conclusión final fue que existe correlación estadísticamente significativa entre experiencia del empleado (*employee experience*) y compromiso laboral (*engagement*).

Palabras clave: experiencia del empleado, compromiso laboral, bienestar, confianza, desempeño.

ABSTRACT

The research was carried out under the quantitative paradigm, its general objective was to determine the relationship between the employee's experience and the work commitment in collaborators of hotel establishments in the Tarma Junin district, COVID-19 period; the research design was non-experimental cross-sectional; the sample of participants was 75 employees of hotel establishments in the province of Tarma. Two instruments were used which were the Morgan employee experience scale (2017) and the UWES scale - Utrecht Work Engagement Scale by Schaufeli and Bakker (2003) that were applied through the survey technique and were validated by specialists; likewise, the reliability obtained by each of the instruments was higher than 80%, the data processing was carried out in the SPSS 25 software. The test statistic was Kendall's Tau b, obtaining statistically significant correlations of 0.803 as a result for the general hypothesis. and 0.782; 0.735 and 0.760 for each of the specific hypotheses, with a p-value of 0; the final conclusion was that there is a statistically significant correlation between employee experience and work commitment

Keywords: employee experience, work commitment, well-being, trust, performance.

INTRODUCCIÓN

Descripcion de la situación problemática

Actualmente las diversas organizaciones se desarrollan interactivamente en un ámbito global de cada vez mayor competitividad por lo cual mantenerse vigente requiere estrategias a nivel de personal y de procesos de producción y prestación de servicios. Chamorro y Tato (2005) señalan al respecto que el talento humano al interior de las empresas u organizaciones son determinantes para el éxito organizacional.

La experiencia del empleado como constructo se trata básicamente del cúmulo de vivencias dentro del entorno y recorrido dentro de la empresa, asimismo el compromiso dentro de la organización tienen que ver con su gran identificación organizacional, para con sus estrategias, metas y otros procesos orientados a lograr sus objetivos y posicionamiento.

Existen múltiples evidencias de que en las organizaciones el potencial humano tiene objetivos de protagonismo de la misión y la visión empresarial determinados de forma clara, los trabajadores asumen retos individuales mejorando la proyección organizacional y desarrollan sus labores con un empeño mayor, la cual genera una fuerte cultura organizacional.

El contexto actual de la pandemia de la COVID - 19, ha ocasionado una nueva normalidad en muchos aspectos cotidianos dentro del orden social, económico, cultural, político, religioso entre otros y en el ámbito empresarial y turístico, sectores en los cuales ha habido numerosas bajas y quiebras, con el consiguiente cierre de empresas, negocios y puestos laborales; todo ello ha

condicionado los modelos de gestión empresarial; los mismos que se han adaptado a fortalecer la flexibilidad en sus operaciones, este entorno ha repercutido en la salud de la organización y sus colaboradores, algunos de los cuales viven épocas de constante tensión y agobio, por la precariedad laboral y la exigencia de compromiso para con sus organizaciones.

Miranda-Mendizabal et al. (2021) indica que la aparición del SARS-CoV-2 afecta negativamente y tiene consecuencias psicológicas y socioeconómicas en tiempos de pandemia y aislamiento en la población adulta española.

Hernández (2020) señala que la pandemia de la COVID-19 tiene una repercusión en la salud mental de la población de forma negativa, particularmente, en los grupos sociales de mayor vulnerabilidad.

Ballena et al. (2021) establece que la enfermedad, consecuencia de la COVID 19, ha generado consecuencias negativas en las personas a nivel físico, psicológico, económico, social y cultural; promoviendo que los gobiernos establezcan políticas preventivas en Chiclayo Perú. En consecuencia, la cuarentena masiva ha provocado el incremento de la problemática de salud mental en los distintos sectores de la población.

Vega et al. (2021) refiere que mientras la sociedad se enfrenta a la pandemia y diversos problemas a consecuencia del virus COVID-19, el turismo y los viajes son los sectores más afectados, sin viajes aéreos, hoteles sin funcionamiento y limitaciones para viajar en todas las latitudes y los distintos países. La consecuencia de la COVID-19 en el sector turismo tiene especial importancia, considerando que el turismo representa una actividad económica de gran importancia para las distintos países, representando a una industria con niveles altos de crecimiento en todo el mundo y considerado como un fenómeno social y económico de gran

relevancia; lamentablemente las restricciones a nivel mundial para realizar viajes, han provocado una disminución en el ritmo habitual del flujo de viajes a nivel internacional con una consecuente disminución de la actividad turística.

Andres (2020) manifiesta que la pandemia de la COVID - 19 ha generado múltiples transformaciones en la forma de vivir y trabajar. Uno de los principales efectos ha sido el aumento del estrés psicosomático; los miedos, las preocupaciones, el aislamiento social extendido, la inestabilidad económica así como la incertidumbre causan preocupación extrema a individuos de todo el mundo.

Las principales consecuencias es el resquebrajamiento de la salud mental en múltiples personas y grupos sociales incrementándose los casos de trastornos agravados.

Al respecto, la organización *Mental Health Research Canada* realizó una encuesta que establece que la salud mental se ha afectado en niveles significativos durante el periodo de pandemia, habiendo un incremento altamente notable en tasas de ansiedad y depresión; al respecto las organizaciones deben equilibrar el logro de sus objetivos con eficacia y eficiencia, en el mismo sentido Hernanz (2020), en su publicación virtual COVID -19 y Experiencia de Empleado señalaba que la pandemia de la COVID - 19 generó situaciones de gran incertidumbre y permanentes cambios, también

Lugo (2021) señalaba que se mantenía la prohibición de eventos en la hotelería y áreas turísticas durante la Semana Santa y que se desplegarán alrededor de 38 mil policías y efectivos militares en la protección de las personas.

De otro lado Ezanime (2021) señala que a pese a grandes problemas originados por la COVID-19, un aspecto positivo es el cambio a la digitalización global ha normalizado el hecho de prestar labores en dependencias como los

hogares u oficinas.

Este cambio ha revertido paradigmas sobre las interacciones humanas dentro del contexto laboral, la eficiencia y el compromiso, siendo estas características de todas maneras fuente de preocupación directa o indirecta por la falta de estabilidad laboral; sin embargo, algunos hoteles a nivel mundial han migrado sus operaciones temporalmente convirtiéndose en centros de aislamiento para pacientes con COVID -19, como señala El Independiente (2021) el cual señala que mas de un año despues, el Ayre Gran Hotel Colón dejó de dar atención a los pacientes de la COVID - 19.

En el periodo de pandemia, este garantiza la higiene de casi cuatro decenas de hoteles; a fin de aclarar este punto, hacer de un hotel un espacio médico requiere contextualizar su infraestructura para uso sanitario; de otro lado la publicación de Milenio (2021) menciona que la celeridad de las preferencias en el trabajo remoto, la cibereconomía y la automatización indican que la población cambiará a nuevas labores adecuándose a manejar habilidades nuevas generando la misma tensión sobretodo por la estabilidad y tranquilidad laboral.

Mendoza (2020) para quien la cuarentena producto de la COVID - 19, hizo que 2,6 miles de millones de la población mundial se mantengan en aislamiento, donde aparte de la preocupación de atender a los distintos pacientes infectados con la pandemia, surgieron problemas de índole psicológica, haciéndose necesaria su atención; después de todo este panorama ya en el presente años 2021 Caparrós (2021) manifestaba que la hostelería en la comunidad valenciana se encuentra en un relajamiento de las distintas restricciones.

En el ámbito nacional el comité editorial de RPP Noticias (2021) asegura que los empleados que desarrollan trabajo remoto representan un 95 % en las

empresas formalizadas. Siendo los sectores de educación, finanzas y seguros, los que vienen priorizando el trabajo remoto, el cual sin embargo ha generado incertidumbre en personas mayores a 40 años quienes en su mayoría no poseen las competencias digitales para tal desafío laboral, restando motivación y compromiso a sus actividades generándoles experiencias subjetivas negativas e inciertas.

A nivel local dentro de la provincia de Tarma el sector hotelero ha sufrido un fuerte impacto negativo, teniendo en consideración que se trata de un espacio turístico importante de gran impacto económico y social; reactivándose muy lentamente a partir de setiembre 2020 y que hasta la fecha no se ha activado completamente generando en el trabajador hotelero un gran desgaste emocional debido a la incertidumbre y las reiteradas olas de la COVID - 19 y la implantación de confinamientos periódicos; además de las recargas laborales y bajos de sueldos y remuneraciones o en el peor de los casos despidos.

Cabe resaltar de que en el contexto de establecimientos hoteleros pequeños y no categorizados de Tarma representan el 80% de establecimientos (J. Huaripata-Paucar, comunicación personal, 2021). Estos hechos fortuitos han desestabilizado la gestión de tales empresas, lo cual involucra a su personal, quienes se habrían visto fuertemente afectados no únicamente físicamente y económicamente, así como en el plano psicológico, mental y espiritual, con un gran desencanto e incertidumbre.

Respecto al presente estudio, resalta la que experiencia del empleado es de vital importancia para optimizar la calidad de sus aportes en la organización, ya que otorga equilibrio psicológico cuando esta es positiva, existiendo la probabilidad de generar niveles mayores de compromiso laboral.

En relación a las definiciones de las variables se manifiesta que la experiencia del empleado de acuerdo con Polino-Ortega (2019) el *Employee Experience*, se puede conceptualizar como el conjunto de vivencias del empleado desde un enfoque más amplio abarcando la percepción de manera individual para mejorar la vida laboral, es decir es la suma de las experiencias a lo largo de su interacción con la empresa

De la misma forma HRConnect (2018) establece que una definición novedosa esta dada por la administración del talento humano a fin de que los empleados se comprometan con la empresa a través de sus actividades laborales diarias, asimismo proponen un modelo de actividades en equipos en la cual se vislumbre el recorrido de los trabajadores dentro de la organización.

De la misma forma, deben considerarse sus experiencias desde la perspectiva de la administración de personal en las empresas del ramo, repensando la manera en que realizan sus procesos de trabajo. Iza Business Center (2019) es un espacio diseñado que permite rediseñar a plazo largo la empresa, enfocándose en la experiencia positiva de la parte medular es decir los trabajadores de la organización.

Respecto a compromiso organizacional Han et al. (2022) identificaron dos mecanismos de influencia sutiles desde el compromiso de los empleados hasta el compromiso del cliente, que demostraron la existencia de un desbordamiento del compromiso de los empleados a los clientes. Flores et al. (2015) señalan que el entusiasmo por el trabajo (*work engagement*) es un constructo que integra sentimientos de vigor, dedicación y absorción.

Significados (2021) señala que el término *engagement* es un neologismo que tiene como traducción la fidelidad o compromiso. Tiene una utilización en el

sistema de las organizaciones empresariales que da a entender los distintos niveles de compromiso que tiene el trabajador y la implicancia del mismo hacia su organización. Asimismo Paredes et al. (2021) señalan que el nivel de compromiso organizacional en financieras de la región Junin es de nivel medio en tiempo de pandemia de la COVID-19.

En relación a la presente investigación se encontraron algunos estudios previos como los de De La Cruz (2019) quien investigó sobre *Employee Experience* para el mejoramiento del ambiente organizacional en un nosocomio público en Lima – 2019; López (2019) quien investigó El *Employee Experience* y el desempeño laboral en el Municipio Laredo en Trujillo, el 2019; Serafin (2018) *Employee Experience* y su influencia en el desempeño de los trabajadores del distrito de Comas en el 2018; Polino (2019) *Employee Experience*, en la Dirección Regional de Educación del Callao – 2019; Echavarría y Munarriz (2020) caracterización de la *Employee Experience* en asesores crediticios de las empresas de finanzas en la ciudad de Tarma – 2019; Azaña (2019) Percepción del *engagement* laboral en Latinoamérica.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre dimensión física de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín?

¿Cuál es la relación entre dimensión tecnológica de experiencia del

empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín?

¿Cuál es la relación entre dimensión cultural de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Objetivos específicos

Describir la relación entre dimensión física de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Identificar la relación entre dimensión tecnológica de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Describir la relación entre dimensión cultural de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Importancia de la investigación

El presente estudio buscó demostrar la relación entre las variables experiencia del empleado (*employee experience*) y compromiso laboral (*engagement*), con el propósito de proponer a mediano plazo programas de gestión

del talento humano.

El estudio parte de la necesidad de conocer los aspectos más relevantes de la percepción subjetiva laboral de los empleados y sus niveles de compromiso (*engagement*) con el objetivo de desarrollar propuestas de prevención de riesgos laborales, por lo que se abordó la temática de la experiencia subjetiva de los empleados y su relación con el nivel de compromiso laboral, con el propósito de indagar y profundizar en aspectos relevantes de salud organizacional, así como prevención de riesgos psicosociales a futuro como el estrés, *mobbing*, *bullying*, *burnout*, *burout*.

Viabilidad de la investigación

La presente investigación al ser un estudio de tipo básico, nivel descriptivo y diseño correlacional, pretende describir las características y el comportamiento de las variables desde la perspectiva de los colaboradores de los servicios de hospedaje de Tarma, en tal sentido el investigador cuenta con los recursos humanos, financieros, de tiempo y acceso directo al personal integrante de las 25 unidades de investigación, que suman un promedio de 75 personas; con el objeto del acopio de información y procesamiento de datos, existe factibilidad y disponibilidad de los distintos materiales para la investigación, como son utilices de escritorio, soporte tecnológico, *softwares* especializados y equipos informáticos, la inversión es respaldada por el investigador para el cumplimiento del estudio.

Limitaciones del estudio

La principal limitación del estudio se desarrollará de manera semipresencial, lo cual limita las posibilidades de encuestar personalmente a los trabajadores, a fin

de extraer mayor calidad de información así como el tiempo de devolución de los cuestionarios por parte de los entrevistados. Igualmente otra limitación es la poca cantidad de antecedentes relacionados al tema a nivel de posgrado.

Metodología

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, tipo básico, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la muestra estuvo constituida por 75 colaboradores de 25 establecimientos hoteleros de una población de 47 establecimientos registrados en el directorio de alojamientos, hostales y hoteles de Junín del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR).

Estructura de la Tesis

El presente informe se divide en: Capítulo I Marco Teórico, Capítulo II Hipótesis y Variables, Capítulo III Metodología, Capítulo IV Resultados, Capítulo V Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Fuentes de información y Anexos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

Nacionales

Paredes et al. (2021) en el artículo científico titulado “*Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín de Perú*”, establece que el nivel de compromiso organizacional es medio, el nivel de compromiso afectivo es alto, el nivel de compromiso normativo es medio y el nivel de compromiso de continuidad también es medio entre sus conclusiones considera que existe un nivel medio de compromiso organizacional en los colaboradores de las empresas de servicios financieros, se utilizó el instrumento de compromiso organizacional para medir las distintas variables de vigor, compromiso y lealtad.

Milla (2018) en su tesis de maestría titulada: “*Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018*”, tuvo como propósito determinar la asociación entre felicidad y compromiso organizacional en empleados administrativos de Serpost sede central, Lima-2018, para incrementar los niveles de satisfacción y bienestar subjetivos de los colaboradores. La investigación tuvo una orientación cuantitativa y método hipotético deductivo, investigación de tipo básica.

Con diseño de investigación de tipo no experimental. Se ejecutó una encuesta censal a los 116 empleados administrativos. Empleándose la encuesta donde fueron dos los instrumentos utilizados: cuestionarios tipo prueba, aplicados

a los empleados de administración de Servicios Postales del Perú, la conclusión principal fue que existe asociación positiva de nivel alto entre las variables.

Internacionales

Rispler y Luria (2021) en su artículo científico titulado *Employee experience and perceptions of an organizational road safety intervention: a mixed methods study* (experiencia de los empleados y percepciones de una intervención organizativa de seguridad vial: un estudio de métodos mixtos; determina que un análisis de métodos mixtos) mostró que los empleados que percibían el clima organizacional como mejor observaron el lugar de trabajo como un medio confiable para promover un programa de seguridad.

Los participantes que hablaban con frecuencia en términos de un *locus* de control interno tenían una mayor motivación de seguridad y eran más propensos a reducir el grado en que tocaban la pantalla mientras conducían. Concluyendo que el clima de seguridad organizacional y la motivación de seguridad tienen un papel positivo en la predicción de la participación en una intervención de seguridad dentro de un entorno organizacional y en la promoción del cambio de comportamiento deseado.

Gil-Girbau et al. (2021) en su artículo titulado *Labor Commitment of Middle Managers ES Health: Manageable organizational factors* tuvo como objetivo describir la relación entre el compromiso laboral de los gerentes de línea media con las organizaciones de salud en las cuales se desempeñan, así como su percepción respecto a los elementos organizativos de gestión involucrados; la investigación empleó una escala sobre compromiso laboral y 20 dimensiones gestionables relacionadas que analizaron 60 variables (escala 1-10). Entre sus

principales resultados se lograron 2.060 cuestionarios, de los cuales el 60% la contestaron damas. El 69% reconoció una antigüedad de más de 10 años.

El coeficiente α de Cronbach fue de 0,974. El indicador general de compromiso laboral alcanzó 7,94 puntos. En general, los recursos laborales tienen puntuaciones superiores al de las demandas (7,39 versus 6,69 puntos). La conclusión principal fue que los directivos de línea media revelaron compromiso laboral de alto nivel con sus organizaciones. El factor fundamental que revela dicho compromiso fue la percepción de confianza en la institución y de coherencia en la gestión.

Kumari (2016) en el artículo científico titulado *Study of Employee Satisfaction in Hotel Industry* (Análisis de Satisfacción de Empleados en la Industria Hotelera) afirma que el estudio tuvo como objetivo medir la satisfacción de los empleados en dos organizaciones, a saber, *Taj Mahal Hotel* e *ITC Maurya Hotel*, y analizar qué parámetros juegan un papel importante en determinar la satisfacción general de los empleados. Fue una investigación de naturaleza descriptiva. La población fue de 30 empleados cada uno de las dos organizaciones mencionadas.

El tamaño muestral fue 60. En la investigación se ha utilizado la técnica de escalado no comparativo. En conclusión, la satisfacción de los empleados es un fenómeno multidimensional con una serie de factores que operan simultáneamente.

1.2. Bases teóricas

La existencia de diversos enfoques en relación a la experiencia del empleado y el compromiso laboral es múltiple dentro del campo de la ciencias organizacionales y del comportamiento. Por ello se recurre a diversos autores quienes aportan y refuerzan mediante sus teorías y conceptos el desarrollo del presente trabajo.

1.2.1. En relación a Experiencia del empleado (*Employee Experience*)

Experiencia del colaborador

Morgan (2017) señala que la experiencia para el colaborador de una empresa tiene que ver con el diseño de puesto de trabajo y la potencialidad a nivel de destrezas personales y laborales, que pueda demostrar el individuo en su área, y que la organización los vislumbra como expectativa.

De acuerdo con lo antes mencionado, es de importancia el hecho de generar un ambiente propicio para el colaborador dentro de su organización con la finalidad impulsar las competencias del trabajador en función a las expectativas de la organización.

Wilde (2016) señala que es el cúmulo de experiencias e interrelaciones con gran significado y aprendizaje que establecen la relación entre la empresa y el colaborador, desde su ingreso hasta una posible rotación o salida.

De lo anterior se reconoce la experiencia del empleado, que aglutina todas las sensaciones subjetivas que experimenta el colaborador en su periplo por la organización, comprende una visión holística de las las realaciones entre empresa y empleado que trasciende el estricto ambito laboral.

Soler (2017) incluye la totalidad de experiencias, expectativas, percepciones y aprendizajes que adquiere el trabajador en su experiencia laboral, bajo un contexto de cultura y clima organizacional determinado.

Asimismo es de reconocimiento la integridad de experiencias que el trabajador adquiere durante su recorrido en su ambiente laboral la cual repercute de acuerdo con el diseño organizacional propuesto.

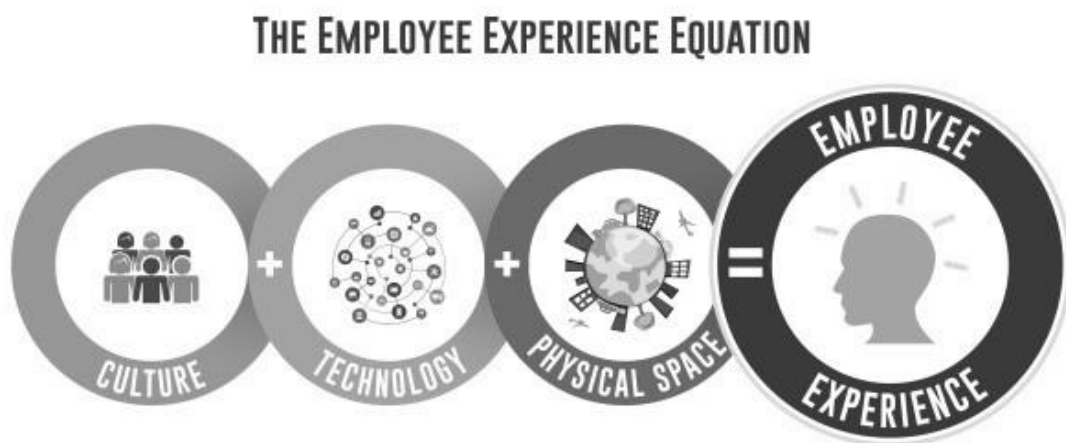
También se puede manifestar que es de gran interés el reconocimiento de las expectativas particulares del trabajador frente a su entorno laboral,

considerando las distintas relaciones de su ambiente con otros elementos endógenos y exógenos.

The Future Organization (2016) menciona que todo lo relacionado con el análisis de personas, el diseño del lugar de trabajo, la compensación, el compromiso, el bienestar, entre otros, está ligado a este concepto de crear un entorno en el que las personas realmente quieran aparecer, no donde deben aparecer. Para ayudar a explicar cuál es realmente la experiencia del empleado, creé el objeto visual a continuación que muestra lo que me gusta llamar La ecuación de la experiencia del empleado. Esto es: cultura + tecnología + espacio físico = experiencia del empleado.

Figura 1

La ecuación de la experiencia del empleado



Nota: Tomado de *Experiencia del empleado* por Morgan (2021)

Importancia de la experiencia del empleado (*Employee Experience*)

La importancia más relevante de este constructo teórico radica en la posibilidad de gestionar un ambiente redituable y de aprendizaje positivo, que

permita enriquecer a la persona tanto en la dimensión humana y profesional, al tiempo de hacerlo más productivo y eficaz a favor de los objetivos y propósitos organizacionales.

Evolución de la experiencia del empleado

De acuerdo con Morgan (2017), considera cuatro etapas bien marcadas de este concepto, las cuales son:

- **Utilidad (*Utility*)** Son las herramientas básicas y los recursos esenciales brindados a los colaboradores.
- **Productividad (*Productivity*)**: se refiere a la organización y métodos de trabajo de los empleados en sus puestos laborales.
- **Compromiso (*Engagement*)**: Tiene que ver con la preocupación y atención real que los colaboradores merecen de la empresa por su trabajo realizado.
- **Experiencia (*Experience*)**: relacionada estrechamente con programas de *coaching* y *mentoring* en beneficio de los colaboradores y empresa.

Por lo anterior descrito se puede entender el proceso evolutivo de la experiencia del empleado, la cual tiene como inicio la dotación de elementos básicos para el desempeño del trabajador, prosiguiendo con los elementos instructivos puestos por la organización, continuando con los aspectos propios de la percepción del colaborador en cuanto a su compromiso laboral y finalmente las acciones de generación de experiencia positiva del trabajador.

Componentes de la Experiencia del Empleado (*Employee experience*)

Morgan (2016) dimensionaliza dicho concepto en tres componentes: entorno físico, entorno tecnológico, entorno cultural, las cuales se detallan a continuación.

Tabla 1

Dimensiones de la experiencia del empleado

Experiencia del empleado	Dimensiones	Conceptos
Es la concepción que percibe el colaborador del ambiente del trabajo y las estrategias de la empresa para optimizar su rendimiento	Física	Es aquel entorno físico, visible y estructural que condiciona la experiencia del empleado
	Tecnológica	Es aquel espacio físico-virtual, que dinamiza la competitividad de la organización
	Cultural	Es aquel espacio social en el que interactúan bajo un marco contextual y cultural los miembros de la empresa

Nota: Tomado de *Dimensiones de la experiencia del empleado* por Morgan (2016)

a. Entorno físico

Según Morgan (2017), señala que el entorno físico es aquel en el que los empleados realmente trabajan y comprende el 30% de la experiencia del empleado. Los entornos físicos en los que trabajan actúan como símbolos que representan a la organización y a la decisión de permanecer allí.

b. Entorno tecnológico

Incluye las aplicaciones, el *hardware*, *software*, hasta la *interfaz* y el diseño del usuario, se le conoce como transformación digital, en ella se pretende aplicar la tecnología a cada factor que incide en el trabajo de los colaboradores.

c. Entorno cultural

Según Morgan (2017) el entorno cultural es el ambiente de la organización y

las acciones que se toman para crear ese ambiente o sentimiento.

Dicho autor quien desarrolla las dimensiones de la experiencia del empleado en aspectos referidos al entorno físico, tecnológico y ambiental, sirve para identificar el tránsito de los empleados en la organización como para distinguir cada uno de ellos con fines de su entendimiento en relación a la percepción que adquieren los distintos miembros de una empresa.

El Mapa de viaje del empleado (*Employee Journey Map*)

El *Employee Experience* hace uso de una herramienta básica que permite mapear y visualizar las interacciones del empleado con la organización. Este mapa de viaje del empleado indica:

Cada uno de los distintos momentos clave que experimenta el trabajador dentro de su entorno laboral, en donde se pueda determinar las percepciones de alegría, de enojo y otros aspectos.

Esta serie de experiencias que lo manifiesta el *Employee Journey Map* (2017), son de mucha importancia, por cuanto de ello dependerá continuar o no con los siguientes pasos de su viaje dentro de su entorno laboral. Por ello, es relevante el hecho y responsabilidad de la empresa para hacer más agradable la permanencia de trabajador.

Tabla 2

Employee Journey Map. Ciclo de vida del trabajador

Antes	Durante	Después
Reclutamiento y oferta laboral	<i>Onboarding</i> y formación	Despedida
	Haciendo mi trabajo	
	Plan de crecimiento	
	<i>Feedback</i> y evaluación	

Nota: Tomado de *Employee Journey Map. Ciclo de vida del trabajador*.

1.2.2. Compromiso laboral (*Engagement*)

Compromiso del colaborador

Bobadilla et. al. (2015) señala que el *engagement* o compromiso laboral es el involucramiento voluntario que motiva al colaborador para la realización de sus actividades, mejorando su estado psicológico, físico y emocional, en beneficio de mejores resultados laborales.

El compromiso (*engagement*) laboral se relaciona especialmente con estados subjetivos de gran energía y positividad, visualmente comprometido con entrega, aplicación e inmersión en las acciones de trabajo tanto dentro como fuera del entorno de trabajo, todo ello tiene una repercusión favorable tanto en el quehacer rutinario como en la salud (Lorente & Vera, 2010)

De lo anterior se entiende que los autores manifiestan el hecho de que el individuo de forma voluntaria recoge las experiencias que motivan su involucramiento, por lo cual se reconoce lo vital que significa la condición física y mental del colaborador dentro de su entorno laboral.

De igual forma, *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University* (2017) manifiesta que, el involucramiento de los trabajadores en sus distintas

labores tiene como característica la inserción de dosis altas de energía como también la identificación con las actividades laborales.

Lo anterior indicado por La Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad *Utrecht*, refuerza la forma como el involucramiento del trabajador en las distintas áreas donde se desempeña tiene un alto componente de energía en función a la intención particular de mejorar su desempeño en su espacio laboral.

El *engagement* está relacionado con *attachment* positivo en función al trabajo, con una implicación de entusiasmo y energía visible que armonizan de forma integral el ambiente de trabajo.

Azaña y Cabrera (2019) las personas con *engagement* poseen una actitud positiva frente al trabajo conllevando así a un buen desempeño y evitando el ausentismo.

Dimensiones

a. Vigor

Caracterizado por la energía en grandes niveles y concentración psicológica, durante el desarrollo de las actividades, estos están controlados por un deseo elevado por brindar mayor esfuerzo y persistencia aún cuando la situación es complicada.

b. Dedicación

El colaborador manifiesta un acto reflejo de compromiso con su labor, manifestando sentimientos elevados de ánimo, creatividad, significado, reto y orgullo para sí mismo.

c. Absorción

Se enfoca en el estado emocional más profundo de un empleado y su concentración total en el trabajo, de esta forma el empleado se olvida del tiempo y

espacio, manifestando estados placenteros y de concentración.

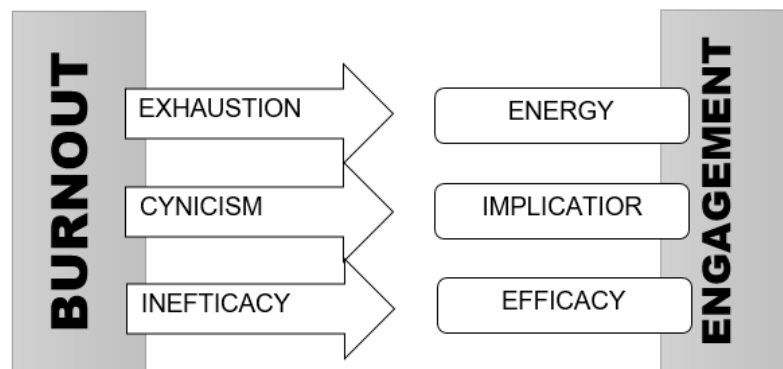
De lo antes descrito se puede entender y reconocer la importancia de los componentes de el compromiso organizacional donde los componentes vigor, dedicación y absorción indican un aspecto donde en trabajador tiene un involucramiento profundo en su quehacer cotidiano dentro de su entorno laboral.

Enfoques Teóricos

En primer lugar, se describen las condiciones de trabajo donde los colaboradores desarrollan sus actividades y en segundo lugar, se analizan los resultados de conducta vinculados con el desempeño laboral; incluyéndose la proactividad, la iniciativa y la expansión de roles.

Figura 2

Las Hipotéticas relaciones entre el Burnout y Engagement



Nota: Tomado de *Burnout y Engagement* por Gascon, 2013

Salonova y Schaufelli (2005), manifiestan que el entusiasmo laboral es un objeto de estudio de inicio y al respecto existen dos modelos que lo describen: Modelo DRL de *Bakker y Demerouti* (2008) y el Modelo JD-R de *Bakker y Leiter* (2010).

De acuerdo con lo anterior, se puede entender que dentro del estudio del compromiso laboral es importante reconocer que el primer momento es visualizar el fervor por parte de los colaboradores en cada una de sus actividades desarrolladas.

A. Modelo DRL (Demandas y Recursos Laborales) de Bakker y Denerouti.

Manifiesta la existencia de dos dimensiones en el entorno de investigación del compromiso laboral y la motivación: el *burnout* y el *engagement*.

Estudia ambas dimensiones negativa (*burnout*) y positiva (*engagement*) para explicación de forma integral del contexto laboral.

El esfuerzo en las labores necesitan de esfuerzos en conocimientos, fisiológicos y psicológicos de parte del trabajador; que al ser excesivas desencadenan posibles problemas de *burnout*.

Se puede apreciar de acuerdo con el modelo anterior la existencia de dos variables de suma importancia en el tratamiento y evaluación del comportamiento organizacional considerando por un lado el compromiso laboral de los colaboradores y por otro lado el estrés negativo que agobia a los colaboradores, del cual se puede comparar y recoger valiosa información.

B. Modelo JD-R de Bakker y Leiter

La energía y dedicación en sus niveles se miden partiendo de los recursos empleados más las exigencias de orden psicológico y emocional de los colaboradores de la organización.

De igual forma es importante reconocer dentro del contexto organizacional la medición de los distintos rangos de fuerza voluntaria utilizada por los colaboradores mediante las demandas y recursos utilizados.

Dimensiones complementarias de Compromiso (*Engagement*)

a. Dimensión emocional

Se genera un sentimiento de relación personal, con empatía y preocupación por los colegas de trabajo.

b. Dimensión cognitiva

Se determina un sentimiento personal de conciencia hacia la misión y rol de la organización.

Igualmente es necesario reconocer algunos otros elementos del compromiso del colaborador que similar a las dimensiones clásicas tienen una injerencia sobre los sentimientos hacia sus compañeros de trabajo como a su organización.

1.3. Definición de términos básicos

1.3.1. Experiencia del empleado (*Employee Experience*)

Conjunción de interacciones memorables y significativas las cuales definen el estudio entre un colaborador y la empresa, a partir de su ingreso hasta su desvinculación laboral. Wilde (2016, p. 2) ello mide los factores físicos, tecnológicos y culturales (Morgan, 2017).

1.3.2. El entorno físico

Es aquel en el que los empleados realmente trabajan y comprende el 30% de la experiencia del empleado. Este es nuestro entorno e incluye todo, desde el arte que cuelga en la pared hasta las comidas que la organización puede ofrecer a los cubículos o los planos de planta abiertos en los que los empleados pueden sentarse. (Morgan. 2017).

1.3.3. El entorno tecnológico

Aunque la tecnología como algo que vive en un cubo no humano separado, la tecnología tiene un impacto palpable en la organización: es lo que se utiliza para

colaborar y realizar el trabajo. Si las herramientas se descomponen, entonces todo lo demás a su alrededor, incluidas las relaciones humanas, también se descompone (Morgan, 2017).

1.3.4. El entorno cultural

Es el ambiente de la organización y las acciones que se toman para crear ese entorno o sentimiento. El ambiente cultural de la empresa establece cómo se trata a los colaboradores, la creación de productos o servicios, las interrelaciones establecidas e incluso cómo realmente hacen su trabajo los colaboradores. Sin embargo, lo fascinante de la cultura es que existe independientemente de si la organización se da cuenta o decide crearla. (Morgan, 2017)

1.3.5. El Compromiso Laboral (*engagement laboral*)

Es el involucramiento voluntario que motiva al colaborador para la realización de sus actividades, mejorando su estado psicológico, físico y emocional, en beneficio de mejores resultados laborales (Bobadilla Yzaguirre et al., 2015)

1.3.6. Vigor

Cuya característica son los niveles elevados de energía y concentración durante el desarrollo de las actividades, estos están controlados por un deseo elevado por brindar mayor esfuerzo y persistencia aun cuando la situación es complicada. (Bobadilla, 2015).

1.3.7. Dedicación

El colaborador manifiesta un acto reflejo de compromiso con su labor, manifestando sentimientos elevados de ánimo, creatividad, significado, reto y orgullo para sí mismo. (Bobadilla-Yzaguirre et al., 2015)

1.3.8. Absorción

Se enfoca en el estado emocional más profundo de un empleado y su concentración total en el trabajo, de esta forma el empleado se olvida del tiempo y espacio, manifestando estados placenteros y de concentración (Bobadilla Yzaguirre et al., 2015)

1.3.9. Establecimientos hoteleros

Se puede distinguir las distintas modalidades de alojamiento dentro del sistema hotelero, por un lado los denominados de tipo hotelero quienes tienen una categoría y clasificación determinada y por otro lado aquellos denominados extrahoteleros que deben cumplir requisitos mínimos de atención y servicio a los distintos huéspedes (Mestres, 1999).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1. Hipótesis Principal

Existe relación significativa entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Hipótesis secundarias

Existe relación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Existe relación significativa entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

Existe relación significativa entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín.

2.2. Variables y definición operacional

Tabla 3

Experiencia del Empleado (Employee Experience)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	instrumentos
V1:Experiencia del empleado	Es la “suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación”. Wilde (2016, p. 2) ello mide los factores físicos, tecnológicos y culturales (Morgan, 2017)	La experiencia del empleado tiene que ver con la gestión de un apropiado espacio de trabajo, un ambiente de trabajo, con las condiciones ergonómicas apropiadas, con flexibilidad y adecuación a buenas prácticas, acorde a la disponibilidad y versatilidad tecnológica, en función a propósitos empresariales definidos, con	Físico Tecnológico	Espacio de trabajo Ambiente de trabajo Ergonomía Flexibilidad Adecuación Disponibilidad Versatilidad Propósito Trato justo Valoración Liderazgo Equipos	Encuesta	Cuestionario

trato justo, alta valoración
al personal, liderazgo
inspirador,
comprometiendo
equipos cohesionados y
competitivos, de acuerdo
a los recursos necesarios,
y con flujos
comunicacionales
valorando la diversidad,
Bienestar y percepción de
los colaboradores

Cultural

Recursos

Comunicación

Nota: *Elaboración propia (2021)*

Tabla 4*Compromiso (Engagement) laboral*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumentos
V2: Compromiso laboral	Bobadilla et. al. (2015) señala que el engagement es el involucramiento voluntario que motiva al colaborador para la realización de sus actividades, mejorando su estado psicológico, físico y emocional, en beneficio de mejores resultados laborales.	El compromiso laboral se refiere al compromiso de los trabajadores caracterizado por niveles altos de energía y concentración mental, en sus actividades, con entusiasmo y persistencia en sus actos. Donde el colaborador manifiesta un acto reflejo de compromiso con su labor, manifestando sentimientos elevados de ánimo, creatividad, significado, reto y orgullo para sí mismo. Enfocandose en el estado emocional más profundo	Vigor Dedicación Absorción	Energía Entusiasmo Persistencia Trabajo significativo Inspiración Orgullo Reto Inmersión Bienestar subjetivo Fluidez	Encuesta	Cuestionario

de un empleado y su
concentración total en el
trabajo, de esta forma el
empleado se olvida del
tiempo y espacio,
manifestando estados
placenteros y de
concentración

Nota: *Elaboración propia (2021)*

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1. Enfoque:

Cuantitativo, el presente estudio se orientó a medir los resultados caracterizando elementos de la muestra y trabajando con estadística descriptiva e inferencial (Flores & Anselmo, 2019)

3.1.2. Tipo:

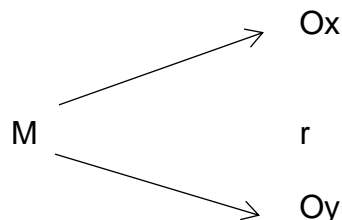
Básica posibilitó enriquecer los conocimientos relacionados a la experiencia del empleado y el nivel de compromiso laboral (Orosco & Pomasunco, 2014)

3.1.3. Nivel:

Correlacional porque permitió encontrar posibles asociaciones entre la variable 1 sus dimensiones, en interacción con la variable 2 y sus dimensiones e indicadores (Orosco & Pomasunco, 2014)

3.1.4. Diseño:

Es correlacional en su diseño, en donde se contrastó las dos variables escogidas con sus dimensiones pertinentes, para ser sujetos de análisis de la relación de ambas variables.



Dónde:

M : Muestra

Ox : Observación de la variable experiencia del empleado.

Oy : Observación de variable compromiso laboral.

r : Índice de correlación.

3.2 Diseño muestral

Se consideró una población compuesta por los colaboradores de los 47 establecimientos hoteleros registrados en la provincia de Tarma, con una muestra compuesta por 75 colaboradores de 25 establecimientos, a razón de 3 colaboradores encuestados por cada establecimiento hotelero seleccionado. Con un criterio de muestreo no probabilístico por conveniencia, por razones de facilidad y accesibilidad de acopio de información.

Las unidades estudiadas está constituida por establecimientos hoteleros, que forman la planta hotelera del distrito de Tarma conformado por las diferentes clasificaciones, sean estas categorizados y no categorizados.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Recolección de datos:

Encuesta: Es una técnica de uso frecuente en las investigaciones, permite obtener información a través de preguntas escritas, aplicadas en la muestra de forma directa y precisa.

Cuestionario: Instrumento de mayor uso en la investigación, consiste en un grupo de indicadores o preguntas, que tienen como fin obtener información.

3.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Sarduy-Domínguez (2007) sostiene que el resultado obtenido en un estudio de orden cuantitativo es una información donde se muestra una data cuya clasificación, sin una mayor información complementaria que otorgue una

explicación, más de la que en si mismos puedan sobrellevar, con una investigación de esta naturaleza se presenta igualmente la caracterización de la data organizada.

El enfoque cuantitativo cumple con el acopio, procesamiento y análisis de la data cuantitativa o numérica sobre las variables determinadas previamente. Ello lo realiza para darle un significado que es más que un simple listado de información organizada que se obtiene como resultado; puesto que estos datos mostrados en la investigación final, se encuentran totalmente relacionados con las variables enunciadas desde el primer momento y cuya resultante obtenida brindará una específica validéz a las variables de estudio.

El estudio cuantitativo muestra la relación entre la cuantificación de las variables , favoreciendo más aún en el entedimiento de resultados obtenidos.

Fueron dos los instrumentos en el estudio siendo ellos cuestionarios tipo *Likert* para recolectar de datos con *ítems*; ambos instrumentos tienen como objetivo obtener información que permitirán describir asignando numeración escalar (1, 2, 3, 4, 5) a las categorías (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) por cada variable en estudio experiencia del empleado y compromiso laboral que practica el colaborador de la empresa según su opinión.

El contenido del cuestionario de experiencia del empleado (*employee experience*) consta elementos relacionados a la práctica de tres experiencias del empleado las cuales son:

- Físico (4)
- Tecnológico (3)
- Cultural (10)

Procedimiento de otro lado el contenido del cuestionario de compromiso laboral presenta enunciados relacionados a la práctica de las 3 dimensiones de compromiso laboral que son:

- Vigor (6)
- Dedicación (5)
- Absorción (6)

Los cuales respondieron señalado con la letra X en el espacio que corresponde a la respuesta con mayor aproximación a su punto de vista personal sobre el asunto. Los mencionados cuestionarios fueron aplicados por el autor; con una duración aproximada de 30 minutos; con 34 proposiciones, para ambos cuestionarios.

3.3.3 Recolección de Datos

Se aplicó dos cuestionarios, uno de experiencia del empleado de 17 *items*, y el otro de compromiso laboral conformado por 17 *items*.

Una vez aplicados los instrumentos y estructurados, ordenados y sistematizada la data, se efectuó el análisis estadístico, mediante la metodología más apropiada de acuerdo con el tipo de investigación. Dicho proceso se elaboró de acuerdo con los objetivos de la investigación. Finalmente, para el análisis detallado de la data recolectada se asignó puntuación a las respuestas para cada escala:

Proposiciones positivas: escala de valoración

- Totalmente de acuerdo 5
- De acuerdo 4
- Indiferente 3

- En desacuerdo 2
- Totalmente en desacuerdo 1

Se desarrolló gráficas de contingencia, para esquematizar los resultados que se obtuvo con cada instrumento.

Se calificó la respuesta de los encuestados, con una la tabulación mecánica cuya puntuación resultante en cada enunciado indicó el acuerdo - desacuerdo de los encuestados mediante su opinión; después se contabilizó la totalidad por dimensión y se realizó las gráficas porcentuales de acuerdo con la prueba de distribución por frecuencia efectuándose el análisis e interpretación de datos. Los estadígrafos utilizados son los siguientes :

- La estadística descriptiva: cantidad y porcentaje
- Se menciona que se utilizó el programa SPSS de versión 25 como también el programa de hoja de cálculo *excel*.

Tabla 5

Técnicas, instrumentos y procedimientos

Técnicas	Instrumentos	Procedimientos
Encuesta Experiencia del empleado	Cuestionario Escala <i>Likert</i> de Experiencia del empleado	Cada pregunta considerara alternativas cerradas, las cuales se plantearon en base a la Escala de <i>Likert</i> , considerando 5 opciones de respuesta (Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo, Totalmente de acuerdo)
Encuesta Compromiso Laboral	Cuestionario – Escala <i>Likert</i> de Compromiso Laboral	Cada pregunta considera alternativas cerradas, las cuales se plantearon en base a la Escala de <i>Likert</i> , considerando 5 opciones de respuestas (Totalmente en desacuerdo; En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo; De acuerdo, Totalmente de acuerdo)

Nota: Orosco & Pomasunco (2014, p. 44)

3.3.4 Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validez y confiabilidad, se utilizó el instrumento de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla 6
Criteria para validez

Rango	Criterio
0,53 a menos	Validez nula
0,54 a 0,59	Validez baja
0,60 a 0,65	Válida
0,66 a 0,71	Mucha validez
0.72 a 0.99	Excelente validez
1.0	Validez perfecta

Fuente: Orosco & Pomasunco (2014, p. 84)

Tabla 7*Validez de Cuestionario de Experiencia del Empleado*

N°	VALIDADOR	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	SUMA	PROMEDIO	COEFICIENTE
1.	Dr. Marco Antonio Jose Paredes Pérez	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	170	17.0	0.85%
2.	Dr. Oscar Raul Rojas Guere	17	17	16	17	17	17	17	17	17	17	169	17.0	0.85%
3.	Dra. Andrea Soledad Orihuela Ponciano	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	170	17.0	0.85%
4	Mg. Victor Renzo Cardenas Tapia	19	20	20	19	19	20	16	17	20	20	190	19.0	0.95%
5	Mg Gabriel Pastor Medrano Osorio	20	20	19	20	20	20	20	20	20	20	199	19.9	0.995%
6	Mg. Alvaro Antonio Prieto Berrocal	18	17	17	18	16	17	17	18	20	19	177	17.7	0.885%

Media Geométrica

$$MG = \sqrt[n]{(X_1)(X_2) \cdots (X_n)}$$

Media Geométrica = 0.8752

Tabla 8*Validez de Cuestionario de Compromiso Laboral*

N°	Validador	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	SUMA	PROMEDIO	Coeficiente
1.	Dr. Marco Antonio Jose Paredes Pérez	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	170	17.0	0.85%
2.	Dr. Oscar Raul Rojas Guere	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	170	17.0	0.85%
3.	Dra. Andrea Soledad Orihuela Ponciano	17	16	17	17	17	17	17	16	17	17	168	16.8	0.84%
4	Mg. Victor Renzo Cardenas Tapia	18	19	19	19	19	19	18	18	20	20	189	18.9	0.945%
5	Mg Gabriel Pastor Medrano Osorio	20	20	19	20	20	20	20	20	20	20	199	19.9	0.995%
6	Mg. Alvaro Antonio Prieto Berrocal	19	18	18	18	18	18	19	18	20	19	185	18.5	0.925%

Media Geométrica

$$MG = \sqrt[n]{(X_1)(X_2) \cdots (X_n)}$$

Media Geométrica = 0.8794

a. Confiabilidad

Tabla 9

Criterios para confiabilidad

Escala	Criterios de confiabilidad
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

Fuente:. Orosco & Pomasunco (2014, p. 74)

Tabla 10

Cuestionario de Experiencia del Empleado

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
S1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	1	1	1	3	1	1	4
S2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3
S3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
S4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4
S5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	4
S6	3	3	2	2	3	4	3	1	4	4	4	2	1	3	1	2	3
S7	4	3	1	3	4	1	3	2	3	4	1	2	3	4	1	3	1
S8	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	3	4	1	3	1
S9	4	2	1	3	4	1	3	2	3	4	1	3	3	4	1	3	1
S10	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	2	1	3	1	1	4
S11	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	4
S12	3	3	2	4	3	4	3	1	4	4	4	2	1	3	1	2	3
S13	4	3	1	3	4	1	3	2	3	4	1	2	3	4	1	3	1
S14	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	4
S15	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3
S16	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	4
S17	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3
S18	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	1	1	4
S19	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3
S20	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3

Tabla 11*Estadísticas de fiabilidad experiencia del empleado***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	17

Tabla 12*Cuestionario de Compromiso Laboral*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
S1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1
S2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
S3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
S4	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3
S5	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3
S6	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
S7	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
S8	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
S9	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
S10	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4
S11	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
S12	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
S13	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
S14	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3
S15	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4

Tabla 13*Estadísticas de fiabilidad de engagement***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	17

3.4 Técnicas Estadísticas para el procesamiento de información

La estadística utilizada fue la inferencial y descriptiva, para el proceso de información obtenida se usó de las tablas de frecuencias, el estadístico de correlación de Tau b de *Kendall*.

La data fue procesada con el *software* estadístico SPSS 25.

Se empleó los cuestionarios de experiencia del empleado y compromiso laboral, los cuales fueron validados por jueces expertos metodólogos, temáticos, estadísticos y lingüistas.

La mayor puntuación a obtener en cada ítem es 5 y 1 es el valor mínimo . Es posible encontrarr los siguientes puntajes de medidas de vivencia positiva o negativa de la experiencia del empleado y en el segundo caso visibilizar el nivel de compromiso de los colaboradores al usar la escala. El puntaje total, que varía en función al número de ítems que responde el sujeto en cada valor de 1 a 5, este puntaje como mínimo es 17 y como máximo 85 puntos y en el caso de compromiso laboral el mínimo es 17 y el máximo es 85 puntos.

Tabla 14

Rangos de baremos para experiencia del empleado

Rango	Valor final
42 – 98	Bajo
49 – 155	Medio
156 - 210	Alto

Tabla 15

Rangos de baremos para compromiso laboral

Rango	Valor final
17 – 39	Bajo
40 – 62	Medio
63 – 85	Alto

3.5 Aspectos Éticos

El estudio contempla los siguientes aspectos de carácter ético. Considerando las que rigen los procedimientos y normatividad universitaria.

Cumplimiento de las normativas de acuerdo con las jeraquias y obligación propias de las instituciones de nivel superior universitaria, como es la normativa universitaria del Perú, igualmente con el Código de Ética de Investigación de la Universidad de San Martín de Porres.

En el desarrollo, estructuración y recolección de información se tiene presente el respeto y reconocimiento de la propiedad intelectual y los distintos derechos de autor que se utilicen en la investigación, señalando cada una de ellas en las citas correspondientes, en un sentido estricto de ética y respeto.

Así mismo a nivel general, se considera el respeto irrestricto de las personas sujetas que son parte de la investigación, de su idiosincrasia individual y social, como el cuidado medioambiental y las distintas culturas propias.

Para el acopio de información cada uno de los distintos encuestados han otorgado su consentimiento y aceptación de forma libre y con respeto de sus opiniones vertidas, igualmente en todo proceso y desarrollo de la investigación se mantiene un criterio de rigurosidad científica en todas las partes que la componen.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de las variables sociodemográficas

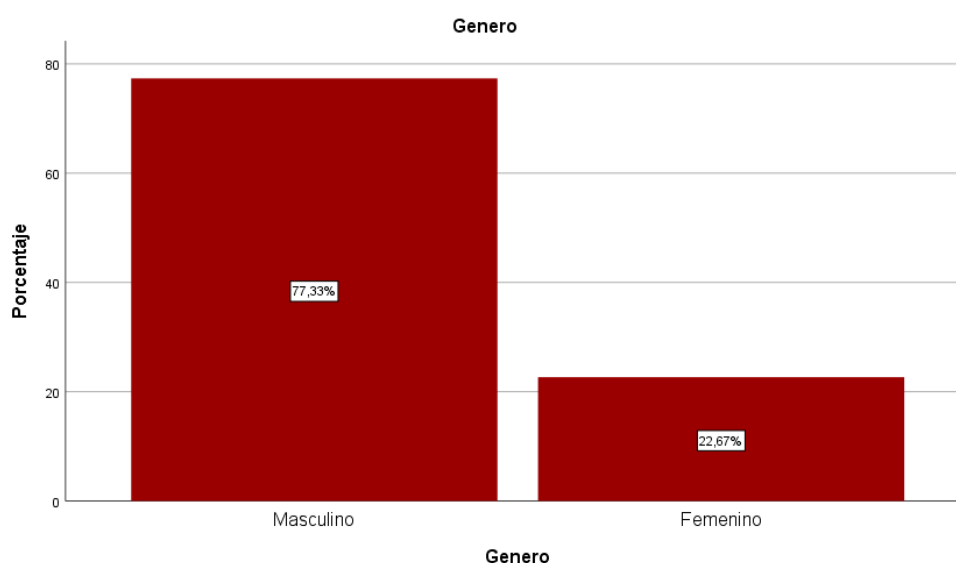
Tabla 16

Género

	f	%
Masculino	58	77,3
Femenino	17	22,7
Total	75	100,0

Figura 3

Género



En el estudio participaron 75 colaboradores , de los cuales 58 fueron varones y 17 mujeres, es decir en proporciones del 77,3% y 22,7%, por lo tanto en el estudio participan mayor cantidad varones, puesto que los trabajos en los establecimientos hoteleros requieren destrezas y fuerza física.

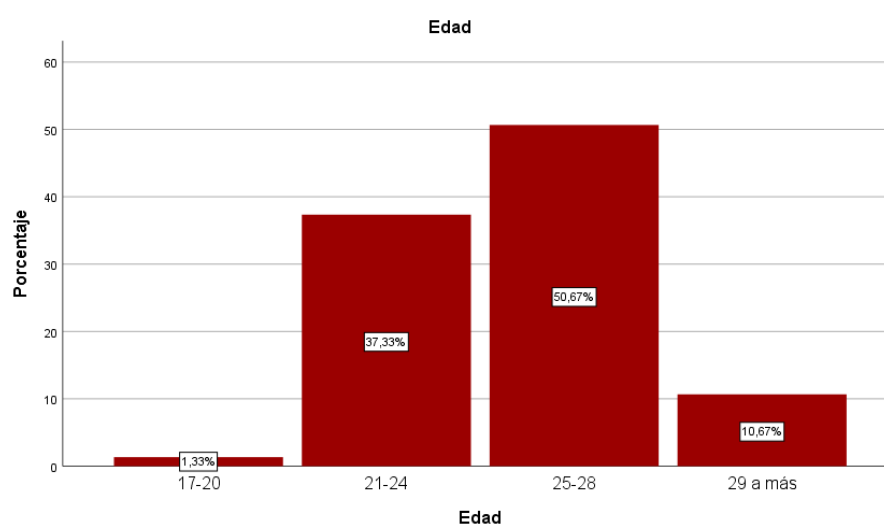
Tabla 17

Edad

	f	%
17-20	1	1,3
21-24	28	37,3
25-28	38	50,7
29 a más	8	10,7
Total	75	100,0

Figura 4

Edad

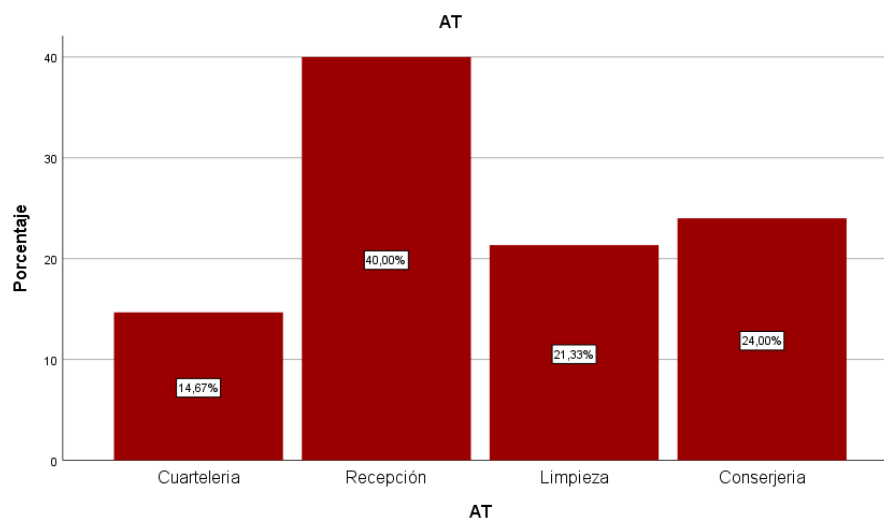


Segmento de edades de los colaboradores que participaron en el estudio fue en el rango de 17 a 20 años que representó el 1,3% del total, el rango de 21 a 24 años, cuyo porcentaje fue de 37,3% del total y el rango de 25 a 28 años que fue de 50,7% del total y el rango de 29 a más representó el 10,7% de la muestra total.

Tabla 18
Área de Trabajo

	f	%
Cuartelería	11	14,7
Recepción	30	40,0
Limpieza	16	21,3
Conserjería	18	24,0
Total	75	100,0

Figura 5
Área de Trabajo



A nivel de áreas de trabajo el personal de recepción fue de 40%, el de conserjería 24%, el de limpieza 21.3%, y el de cuartería 14,7 %, totalizando los 75 colaboradores encuestados.

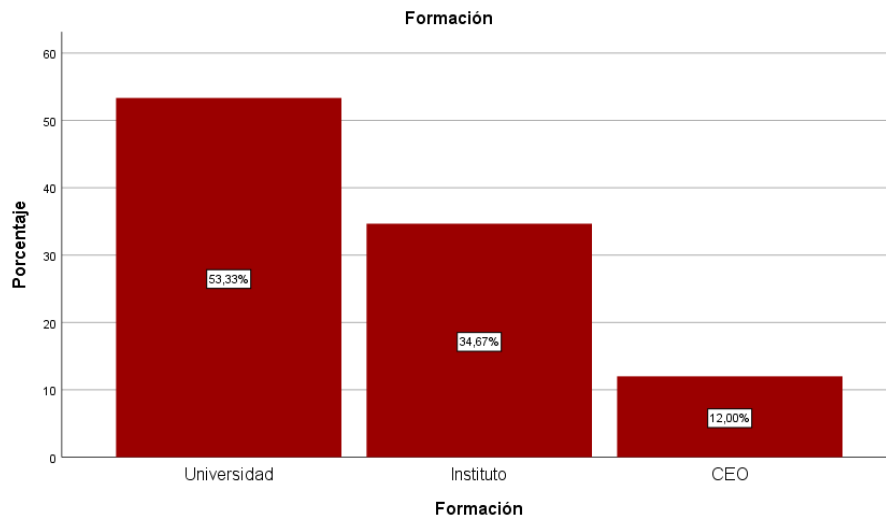
Tabla 19

Formación

	f	%
Universidad	40	53,3
Instituto	26	34,7
CEO	9	12,0
Total	75	100,0

Figura 6

Formación



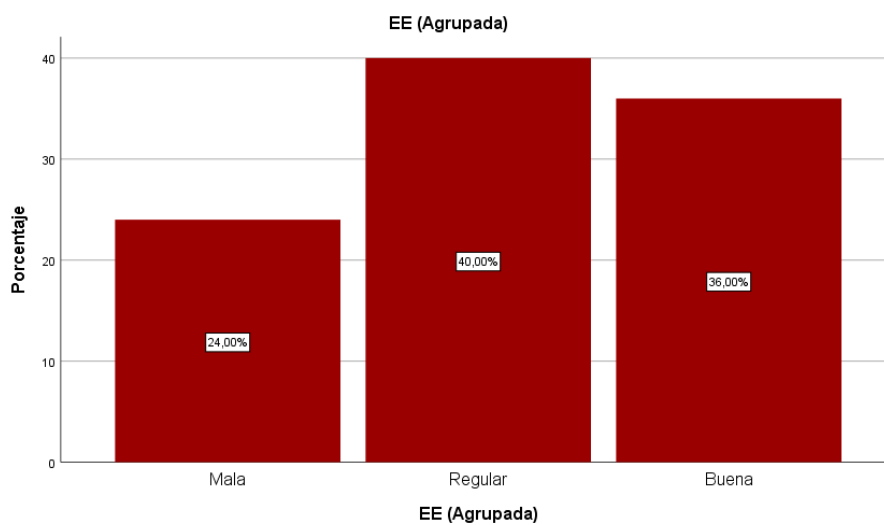
El nivel de formación fue universitario en un 53,3%, de instituto 34,3% y de CEO 12%, este hecho se da particularmente en la provincia de Tarma, puesto que existen mas universidades que institutos y centros educativos ocupacionales .

4.2 Resultados de la Variable Experiencia del Empleado (*Employee Experience*)

Tabla 20
Experiencia del empleado

	f	%
Mala	18	24,0
Regular	30	40,0
Buena	27	36,0
Total	75	100,0

Figura 7
Experiencia del empleado



El nivel de experiencia del empleado fue regular en un 40%, buena 36% y mala 24%, es decir la percepción subjetiva desde el punto de vista del colaborador es medianamente satisfactoria, pudiendo constituirse en un factor de riesgo laboral si se descuida.

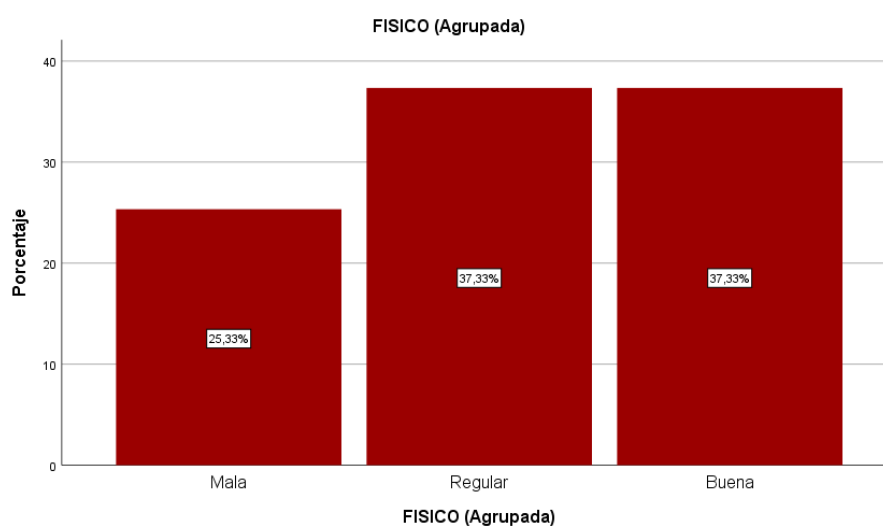
Tabla 21

Dimensión Física

	f	%
Mala	19	25,3
Regular	28	37,3
Buena	28	37,3
Total	75	100,0

Figura 8

Dimensión Física



El nivel de experiencia del empleado relacionado a la dimensión física fue mala en un 25,3%, regular 37,3% y buena 37,3; es decir la percepción subjetiva relacionada al ámbito físico desde el punto de vista del colaborador es medianamente satisfactoria, pudiendo constituirse en un factor de riesgo laboral si se descuida.

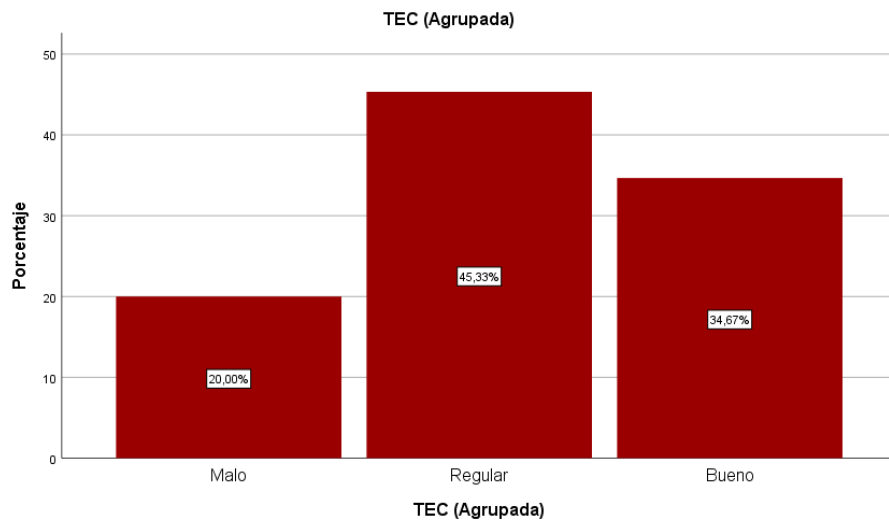
Tabla 22

Dimensión Tecnológica

	f	%
Malo	15	20,0
Regular	34	45,3
Bueno	26	34,7
Total	75	100,0

Figura 9

Dimensión Tecnológica



El nivel de experiencia del empleado en relación a la dimensión física fue mala en un 20%, regular 45,3% y buena 34,7%; es decir la percepción subjetiva relacionada al ámbito tecnológico desde el punto de vista del colaborador es medianamente satisfactoria, pudiendo constituirse en un factor de riesgo laboral si se descuida.

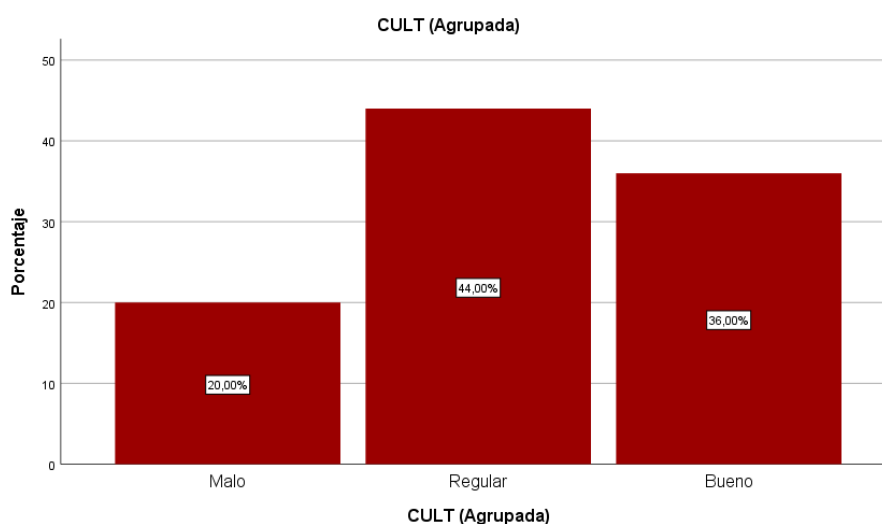
Tabla 23

Dimensión cultural

	f	%
Malo	15	20,0
Regular	33	44,0
Bueno	27	36,0
Total	75	100,0

Figura 10

Dimensión Cultural



El nivel de experiencia del empleado en relación a la dimensión cultural fue mala en un 20%, regular 44% y buena 36% es decir la percepción subjetiva relacionada al ámbito cultural desde el punto de vista del colaborador es medianamente satisfactoria, pudiendo constituirse en un factor de riesgo laboral si se descuida.

4.3 Resultados de la Variable Compromiso (*Engagement*) Laboral

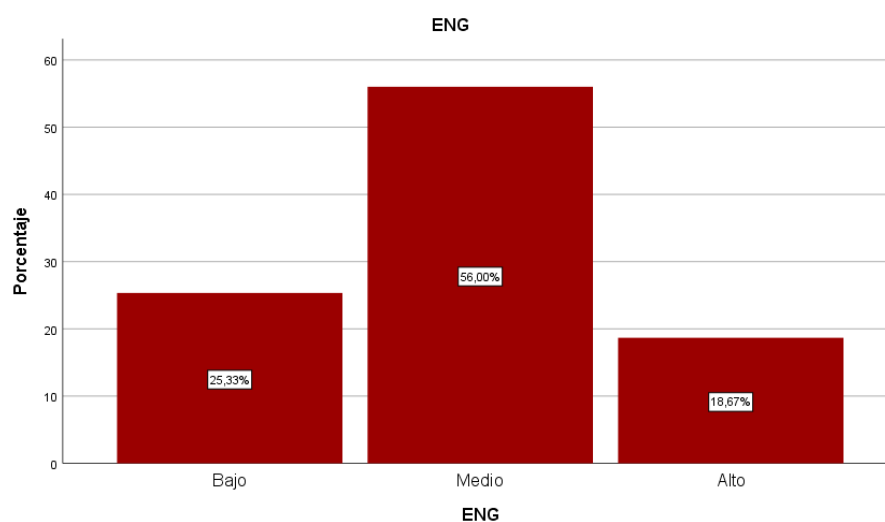
Tabla 24

Compromiso (Engagement) Laboral

	f	%
Bajo	19	25,3
Medio	42	56,0
Alto	14	18,7
Total	75	100,0

Figura 11

Compromiso Laboral

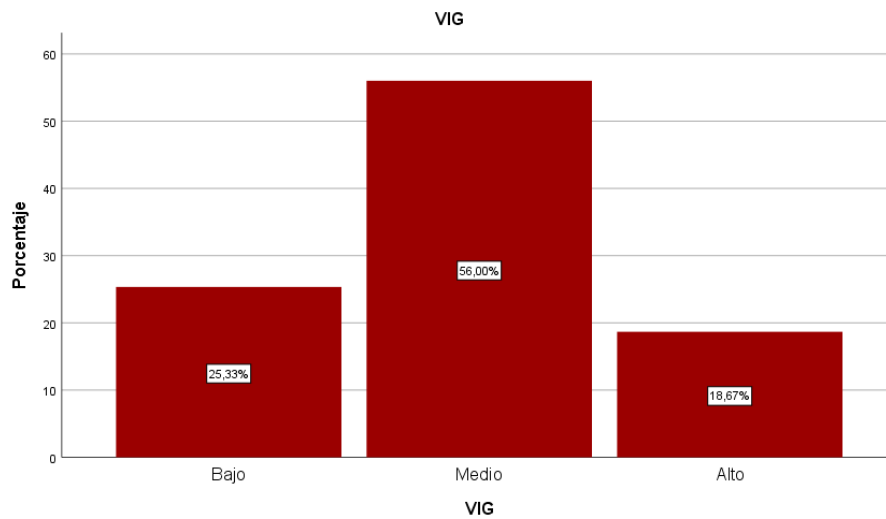


El nivel de compromiso (*engagement*) laboral fue medio en un 56%, bajo 25,3% y alto 18,3%, esto quiere decir que los colaboradores muestran sentimientos medianos de *engagement* o compromiso laboral, entendiendo que el *engagement* es un constructo que se dimensiona en vigor, dedicacion y absorción (Salanova & Schaufeli, 2004)

Tabla 25
Dimensión Vigor

	f	%
Bajo	19	25,3
Medio	42	56,0
Alto	14	18,7
Total	75	100,0

Figura 12
Vigor

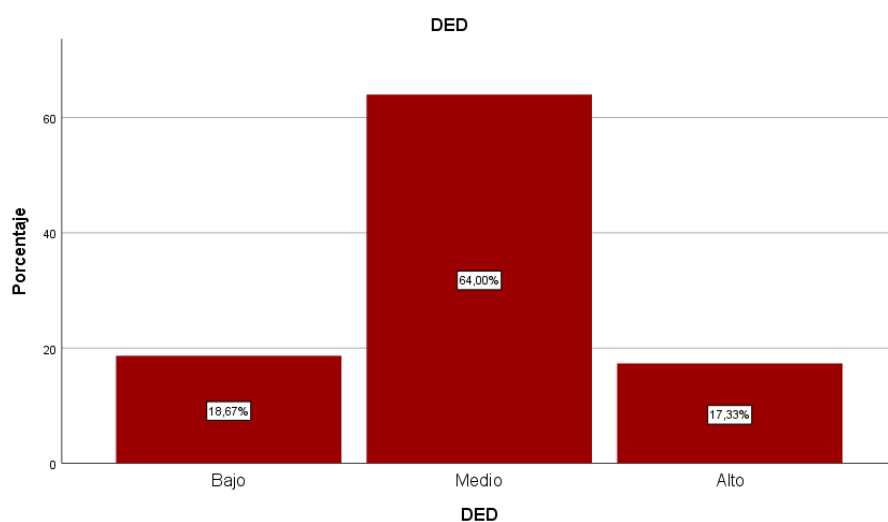


El nivel de compromiso laboral en la dimensión vigor fue medio en un 56%, bajo 25,3% y alto 18,3%, esto quiere decir que los colaboradores muestran mayores niveles de vigor.

Tabla 26
Dimensión Dedicación

	f	%
Bajo	14	18,7
Medio	48	64,0
Alto	13	17,3
Total	75	100,0

Figura 13
Dedicación



El nivel de compromiso laboral en la dimensión dedicación fue medio en un 64%, bajo 18,7% y alto 17,3%, esto quiere decir que los colaboradores muestran mayores niveles de dedicación.

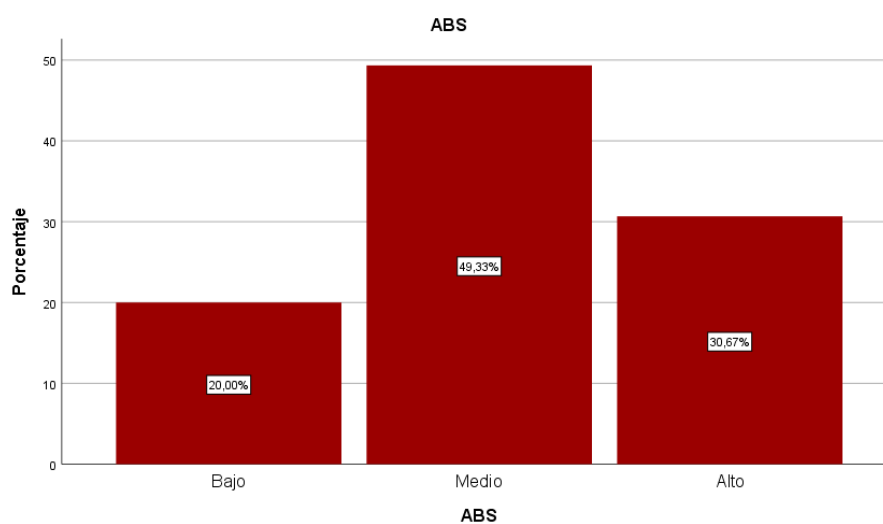
Tabla 27

Dimensión Absorción

	f	%
Bajo	15	20,0
Medio	37	49,3
Alto	23	30,7
Total	75	100,0

Figura 14

Dimensión Absorción



El nivel de compromiso laboral en la dimensión absorción fue medio en un 49,3%, bajo 20% y alto 30,7%, esto quiere decir que los colaboradores muestran mayores niveles de absorción laboral.

Tabla 28*Prueba de Normalidad*

		Experiencia del Empleado	Compromiso Laboral
N		75	75
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,12	1,93
	Desv. Desviación	,770	,664
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,233	,287
	Positivo	,202	,273
	Negativo	-,233	-,287
Estadístico de prueba		,233	,287
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

De acuerdo con la prueba de normalidad y al resultado del p-valor igual a 0, se infiere que la muestras son no paramétricas, por lo tanto el estadístico de prueba será el Tau *b de Kendall*. Al respecto Tamayo y Tamayo (2005) refiere que dentro del enfoque de la estadística inferencial las muestras no paramétricas se aplican cuando se trabajan con variables cualitativas, como es el caso del presente estudio.

4.4 Análisis Inferencial y Prueba de Hipótesis**Tabla 29***Tabla Cruzada Experiencia del Empleado y Compromiso Laboral*

			Compromiso Laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Experiencia del Empleado	Mala	Recuento	18	0	0	18
		% del total	24,0%	0,0%	0,0%	24,0%
	Regular	Recuento	0	30	0	30
		% del total	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	Buena	Recuento	1	12	14	27
		% del total	1,3%	16,0%	18,7%	36,0%
Total	Recuento	19	42	14	75	
	% del total	25,3%	56,0%	18,7%	100,0%	

De acuerdo con la tabla cruzada se observa que la experiencia del empleado

o percepción subjetiva fue de nivel regular en un 40% y el compromiso organizacional relacionado al entusiasmo laboral fue de nivel medio en un 56%

4.4.1 Prueba de hipótesis general

1. Formulación de hipótesis

H0: La relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junin, periodo de la COVID - 19, no es significativa.

H1: La relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junin, periodo de la COVID - 19, es significativa.

2. Establecer el nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

3. Elección del estadístico de prueba

Tau B de Kendall

4. Lectura del p-valor

Tabla 30

Correlacion entre experiencia del empleado y compromiso laboral

			Experiencia del empleado	Compromiso Laboral
Tau_b de Kendall	Experiencia del empleado	Coeficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

De acuerdo con la tabla, existe relación significativa entre las variables

experiencia del empleado y compromiso laboral, puesto que el p-valor fue de 0, y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* entre ambas variables fue de 0,803

5. Toma de decisión.

De acuerdo con resultado del p-valor que fue de 0, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula; en tal sentido, se afirma que existe relación significativa entre la experiencia del empleado y el compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junin, periodo de la COVID – 19.

4.4.1.1 Prueba de hipótesis específica 01

1. Formulación de hipótesis

H0: La relación entre la dimensión física de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, no es significativa.

H1: La relación entre la dimensión física de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, es significativa.

2. Establecer el nivel de significancia.

$$a = 0,05$$

3. Elección del estadístico de prueba

Tau b de Kendall

4. Lectura del p-valor

Tabla 31

Correlacion entre dimension fisica y compromiso laboral

			Compromiso	
			Fisica	Laboral
Tau_b de Kendall	Fisica	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Existe relación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y compromiso laboral, puesto que el p-valor tuvo un valor de 0, siendo la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* entre ambas variables de 0,782

6. Toma de decisión.

De acuerdo con el resultado del p-valor que fue de 0, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se afirma que existe relación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y el compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junin, periodo de la COVID - 19.

4.4.1.2 Prueba de hipótesis especifica 02

1. Formulación de hipótesis

H0: La relación entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, no es significativa.

H1: La relación entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, es significativa.

2. Establecer el nivel de significancia.

$$\alpha = 0,05$$

3. Elección del estadístico de prueba

Tau b de Kendall

4. Lectura del p-valor

Tabla 32

Correlacion entre dimensión tecnológica y compromiso laboral

			Tecnologica	Compromiso laboral
Tau_b de Kendall	Tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Existe relación significativa entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y compromiso laboral, puesto que el p-valor fue de 0, y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* fue de 0,735

5. Toma de decisión.

De acuerdo con el resultado del p-valor que fue de 0, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se afirma que existe relación significativa entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y el compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19.

4.4.1.3 Prueba de hipótesis específica 03

1. Formulación de hipótesis

H0: La relación entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, no es significativa.

H1: La relación entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, periodo de la COVID - 19, es significativa.

2. Establecer el nivel de significancia.

$$a = 0,05$$

3. Elección del estadístico de prueba

Tau b de Kendall

4. Lectura del p-valor

Tabla 33

Correlación entre dimensión cultural y compromiso laboral

		Correlaciones		
			Cultural	Compromiso Laboral
Tau_b de Kendall	Cultural	Coefficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	Compromiso Laboral	Coefficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Existe relación significativa entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y compromiso laboral, puesto que el p-valor fue de 0, siendo la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* de 0,760.

5. Toma de decisión.

De acuerdo con el resultado del p-valor que fue de 0, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en tal sentido se afirma que existe relación

significativa entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y el compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros de Tarma.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

El resultado principal fue que existe relación significativa entre la experiencia del empleado (*employee experience*) y el compromiso laboral (*Engagement*) en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, periodo COVID - 19; en virtud a que el p-valor fue de 0, siendo la fuerza de correlación Tau b de *Kendall* 80,3%, por tanto se deduce que existe relación significativa a nivel estadístico; en el mismo sentido pero a nivel interpretativo se sostiene que la inferencia lógica es que a mejor experiencia del empleado mayor compromiso laboral.

Se debe de tomar en cuenta que en este periodo COVID-19 la experiencia subjetiva del empleado no ha sido de las mejores, su compromiso laboral se incrementó ante el temor de una posible pérdida de empleo, por tanto ese hecho representa una distorsión en la relación lógica que asocia a las variables analizadas; al respecto hay coincidencia con los resultados de Aluwi y Saihani (2013) quienes señalan que la socialización y experiencia subjetiva permite a los empleados integrarse y aceptar las prácticas organizacionales; también coinciden con los de Kumari (2016) quien afirma que la satisfacción de los empleados es un fenómeno multidimensional que incluye la experiencia subjetiva con una serie de factores que operan simultáneamente.

También Laškarin Ažić (2017) señala la importancia de la satisfacción con las relaciones de gestión y relaciones con los compañeros de trabajo como experiencia subjetiva y su incidencia en la satisfacción laboral general y la hospitalidad (positiva comportamiento dentro de la organización); resaltando que

estos hallazgos serán útiles para los gerentes de hoteles que pretenden mejorar sus relaciones con los empleados de primera línea y aumentar la productividad; asimismo Serafin (2018) señaló que la experiencia del empleado tiene influencia en el desempeño laboral en una empresa metalúrgica de Comas, 2018.

Al mismo tiempo López (2019) determinó la existencia significativa y moderada entre el *employee experience* y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Laredo, utilizó la rho *Spearman* y se obtuvo un nivel de correlación de 0.626; de la misma forma De La Cruz (2019) concluye que la motivación es un problema en la organización (experiencia subjetiva negativa), dentro de los cuales son incentivos irrisibles que los trabajadores reciben de su organización, así mismo también como son evaluados los colaboradores y escasas posibilidades que ofrece la organización para que el colaborador tienda a profesionalizarse individualmente, planteó una iniciativa de *employee experience* donde se considera un fortalecimiento como también incrementar el aspecto motivacional de los colaboradores de la sección de farmacia.

Asimismo Echavarría y Munarriz (2020) concluyen que la *employee experience* es muy buena, puesto que los asesores tienen un acuerdo total con los criterios analizados en sus tres dimensiones para una empresa que diseña una experiencia favorable del trabajador.

En el mismo sentido Jiménez (2020) concluye, mediante la observación no participativa, donde se conocieron a detalle aspectos sobre la infraestructura de la empresa Interseguro resultó un factor fundamental en la experiencia y compromiso, igualmente Arbayza (2020) concluye que existe una relación positivamente baja entre las variables *employee experience* y desempeño laboral, debido al cálculo con el coeficiente de correlación de *Rho Spearman* cuyo valor de

-,303 y un valor de significancia de 0.026 menor al nivel 0.05.

También Palacios (2020) afirma que el nivel de correlación entre las variables *employee experience* y desempeño laboral es significativo; del mismo modo Heimerl et al. (2020) en su trabajo factores que influyen en la satisfacción laboral en la industria hotelera, señala que la relación positiva con el supervisor, el cumplimiento de la lista de tareas y las oportunidades de desarrollo personal es el factor más relevante para la satisfacción del empleado; por el contrario, la remuneración, la cartera de tareas, el ambiente de trabajo y la infraestructura proporcionada fueron factores menos importantes en la experiencia del trabajador.

Al mismo tiempo *Yadav y Dhar* (2021) señalan que el papel de la interacción social armoniosa es mediadora, con enfoque de promoción y de resultados organizacionales; finalmente *Rispler y Luria* (2021) señalan que el clima de seguridad organizacional y la motivación tienen un papel positivo en la predicción de la participación y el compromiso dentro de un entorno organizacional y en la promoción del cambio de comportamiento deseado.

Finalmente, se afirma que la mayoría de trabajos citados concluyen que la experiencia del empleado cuanto más positiva incide favorablemente en la construcción del bienestar organizacional y laboral, fomentando el compromiso y entusiasmo por el trabajo, lo cual según los hallazgos encontrados conduce a mejores resultados en favor de la productividad organizacional.

CONCLUSIONES

Se determinó que existe relación significativa entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín puesto que el p-valor fue de 0 y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* 0,803, lo cual indica que existe relación significativa de nivel alto teniendo en cuenta que *Tau-b Kendall's* es una medida de asociación que computa los excesos de los pares de los datos observados concordantes en relación a los discordantes.

Se determinó la relación significativa entre la dimensión física de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín puesto que el p-valor fue de 0 y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* 0,782.

Se determinó la relación significativa entre la dimensión tecnológica de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín puesto que el p-valor fue de 0 y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* 0,735.

Se determinó la relación significativa entre la dimensión cultural de la experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín puesto que el p-valor fue de 0 y la fuerza de correlación *Tau b de Kendall* 0,760.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones que indican que existe una relación significativa entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, se deberían implementar y reforzar programas de capacitación de talento humano a fin de mejorar y fortalecer la experiencia subjetiva de los colaboradores en beneficio del compromiso laboral de estos.

A partir de las conclusiones que indican que existe una relación significativa entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma, Junín, se deberían implementar y reforzar programas de capacitación de talento humano a fin de mejorar y fortalecer la experiencia subjetiva de los colaboradores en beneficio del compromiso laboral de estos.

Se deben implementar programas de *inbound recruiting e inbound marketing* para atraer y fidelizar a los colaboradores.

Se debe gestionar la *employee branding* (marca del empleador) a fin de posicionar a este tipo de establecimientos como un lugar atractivo de desarrollo laboral y profesional.

FUENTES DE INFORMACION

- Aluwi, A. , & Saihani, S. (2013). Human Resource Management Practices and Employment Experience of Malaysian Employees in New Zealand. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 107, 43-51.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.397>
- Andres, L. (2020). ¿Cómo afecta el coronavirus a la salud mental? *La Vanguardia*.
<https://www.lavanguardia.com/vida/junior-report/20200602/481435303101/como-afecta-coronavirus-salud-mental.html>
- Arbayza, C. (2020). Employee experience y su relación con el desempeño laboral de la Empresa de Servicios Chan Chan S.A. Trujillo—2020. Alicia Concytec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_cba6c1e186942fbf0c1e014cfae56ee9
- Ballena, L., Cabrejos, L., Dávila, Y., Gonzales, C. , Mejía, G. , Ramos, V., & Barboza, J. (2021). Impacto del confinamiento por COVID-19 en la calidad de vida y salud mental. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 87-89.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.904>
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El Rol de la Orientación Cultural en una Empresa Global [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico].
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/Magali_Tesis_maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Caparrós, A. (2021). Ximo Puig anuncia la relajación de las restricciones a la hostelería en la Comunidad Valenciana. abc. https://www.abc.es/espana/comunidad-valenciana/abci-ximo-puig-anuncia-relajacion-restricciones-hosteleria-comunidad-valenciana-202104211327_noticia.html
- Chamorro, A. , & Tato, J. (2005). Globalización y competitividad de las empresas: Los recursos humanos. *Análisis Económico*, XX(43), 167-186.
- De La Cruz Rivera, C. (2019). Employee Experience para mejorar el clima organizacional en un hospital nacional de Lima – 2019.
- Echavarría, K. , & Munarriz, K. (2020). *Caracterización de la “Employee Experience” en asesores de crédito de las instituciones financieras en la ciudad de Tarma—2019* [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Centro del Peru]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_8f38f2901fe1d1b303fb7f17b1854b88
- El Independiente. (2021). Hoteles medicalizados que recuperan su actividad pre-Covid. El Independiente. <https://www.elindependiente.com/vida-sana/salud/2021/06/04/hoteles-medicalizados-que-recuperan-su-actividad-pre-covid/>
- Ezanime.net. (2021). Los CIO necesitan flexibilidad para impulsar la experiencia laboral posterior a COVID-19 – EzAnime.net. <https://www.ezanime.net/los-cio-necesitan-flexibilidad-para-impulsar-la-experiencia-laboral-posterior-a-covid-19/>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet , M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.

- Flores, S., & Anselmo, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Gil-Girbau, M. , Del Cerro, S., Garriga, J., & Giménez, N. (2021). Compromiso laboral de los directivos intermedios en sanidad: Factores organizativos gestionables. *Journal of Healthcare Quality Research*, 36(5), 301-308. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.03.008>
- Han, X., Chen, S., & Chen, B. (2022). From employee engagement to customer engagement: A multilevel dual-path model of engagement spillover effects in service ecosystems. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102815. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102815>
- Heimerl, P., Haid, M., Benedikt, L., & Scholl-Grissemann, U. (2020). Factores que influyen en la satisfacción laboral en la industria hotelera. *SAGE Open*, 10(4), 2158244020982998. <https://doi.org/10.1177/2158244020982998>
- Hernández , J. (2020). Impacto de la COVID-19 sobre la salud mental de las personas. *Medicentro Electrónica*, 24(3), 578-594.
- Hernanz, M. (2020). Covid-19 y Experiencia de Empleado: Primeros resultados. Lukkap: Consultora de Transformación Internacional. <https://www.lukkap.com/blog/covid-19-y-experiencia-de-empleado-primeros-resultados/>
- HR Connect. (2018). Employee Experience: Qué es y cómo abordarlo. HR Connect. <https://www.hrconnect.cl/tendencias/employee-experience-que-es-y-como-abordarlo/>

- Huaripata, J. (2021). Diagnostico del Sector Turismo en la Provincia de Tarma [Radio Tarma].
- Ibañez, H. (2019). ¿Qué es la experiencia del empleado y por qué es importante? Iza Business Center. <https://blog.izabc.com.mx/experiencia-del-empleado-y-por-que-es-importante>
- Jiménez, R. (2020). Estado actual de la gestión del Employee Experience en una empresa del sector seguros peruano. Caso: INTERSEGURO. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/PUCP_5f10bc8046223d297a7fb555683d61fa
- Kumari, N. (2016). Study of Employee Satisfaction in Hotel Industry. Revisión de Ciencias Administrativas y de Gestión, 5(2), 118-127.
- Laškarin, M. (2017). The impact of hotel employee satisfaction on hospitality performance. Tourism and hospitality management, 23, 105-117. <https://doi.org/10.20867/thm.23.1.8>
- López, E. (2019). El Employee Experience y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Laredo – Trujillo, año 2019. Alicia Concytec. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_766a9ccf3cc4a941353dc89bd6051128
- Lorente, L., & Vera, M. (2010). Las organizaciones saludables: “El engagement en el trabajo”. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 73, 16-20.
- Lugo, M. (2021). Prohíben fiestas, conciertos y eventos en hoteles y lugares turísticos en fin de Semana Santa. Diario Libre. <https://www.diariolibre.com/actualidad/ciudad/prohiben-fiestas-conciertos-y->

eventos-en-hoteles-y-lugares-turisticos-en-fin-de-semana-santa-
HH25222500

Mendoza, S. (2020, septiembre 28). ¡No somos los mismos! El clima laboral a 6 meses de cuarentena. *Visma Latam - Recursos*. <https://latam.visma.com/blog/no-somos-los-mismos-el-clima-laboral-a-6-meses-de-cuarentena/>

Mestres, J. (1999). *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera (2º)*. Gestión 2000.

Milenio. (2021). Empleo. Más de 100 millones tendrán que volver a capacitarse: MGI. <https://www.milenio.com/negocios/empleo-mas-de-100-millones-tendran-que-volver-a-capacitarse-mgi>

Milla, D. (2018). *Felicidad y compromiso organizacional de los trabajadores administrativos de Serpost sede central, Lima – 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26819>

Miranda, A., Recoder, S., Sebastian, E. C., Closas, M. C., Ureña, D., Manolov, R., Santander, N., Forero, C. , & Castellví, P. (2021). Impacto socioeconómico y psicológico de la pandemia de COVID-19 en España: Protocolo del estudio BIOVAL-D-COVID-19. *Gaceta Sanitaria*. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.003>

Morgan, J. (2021). Leadership | Employee Experience | Future of Work | Keynote Speaker. Jacob Morgan. <https://thefutureorganization.com/>

Orosco, J. , & Pomasunco, R. (2014). *Elaboracion de Proyecto e Informe de Investigacion—Orientacion Cuatitativa (Primera)*. Corporacion Grafica Palomino.

Palacios, G. (2020). Relación entre el employee experience y desempeño laboral de trabajadores de la Constructora Corporación Wilson Vallejos BSP obras

- EIRL, Trujillo-2019. Alicia Concytec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e8225e6caec5ad4f4665e7383ea1b30c
- Paredes, M. , Palomino, A., Cárdenas, V. & Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29-35.
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Polino, C. (2019). *Employee Experience: Una constelación experiencial empresa, jefe, cliente. Dirección Regional de Educación del Callao – 2019*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46693/Polino_OCB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Redaccion Radio Programas del Peru. (2021). El 95% de empresas formales mantiene a sus empleados en trabajo remoto | Trabajo remoto. RPP.
<https://rpp.pe/economia/economia/el-95-de-empresas-formales-mantiene-a-sus-empleados-en-trabajo-remoto-trabajo-remoto-noticia-1332926>
- Rispler, C., & Luria, G. (2021). *Employee experience and perceptions of an organizational road-safety intervention – A mixed-methods study*. *Safety Science*, 134, 105089. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.105089>
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2004). *El engagement de los empleados: Un reto emergente para la direccion de los recursos humanos*. 261.
https://www.researchgate.net/publication/46650776_El_engagement_de_los_empleados_Un_reto_emergente_para_la_direccion_de_los_recursos_hu manos

- Sarduy, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33(3), 0-0.
- Serafin, G. (2018). *Employee experience y su influencia en el desempeño laboral en una empresa metalmecánica del distrito de Comas, 2018* [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/25227>
- Significados. (2021). Significado de Engagement (Qué es, Concepto y Definición). Significados. <https://www.significados.com/engagement/>
- Tamayo, M. (2005). *Investigacion para Niños y Jovenes* (Primera). LIMUSA.
- The Future Organization. (2016, febrero 25). The Employee Experience Equation. Jacob Morgan. <https://thefutureorganization.com/the-employee-experience-equation/>
- Vega, V., Sánchez, B., Castro, F., Gómez, N., Vega, V., Sánchez, B., Castro, F., & Gómez, N. (2021). *Impacto de la covid-19 en el turismo de Latinoamérica y el caribe*. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 460-466.
- Yadav, A., & Dhar, R. L. (2021). *Linking frontline hotel employees' job crafting to service recovery performance: The roles of harmonious passion, promotion focus, hotel work experience, and gender*. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 47, 485-495. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.04.018>

ANEXO A: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín?	Determinar la relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín.	La relación entre experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín, es significativa	Experiencia del empleado	Físico Tecnológico Cultural	Enfoque. Cuantitativo Tipo: Básica Diseño Correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			
¿Cuál es la relación entre dimensión física de	Describir la relación entre dimensión física de	La relación entre dimensión física de	Compromiso laboral	Vigor	Métodos Análítico sintético

<p>experiencia del empleado y compromiso laboral de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín?</p>	<p>experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín.</p>	<p>experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín, es significativa</p>		<p>Dedicación</p> <p>Absorción</p>	<p>Dialectico</p> <p>Inductivo-deductivo</p> <p>Unidades de estudio</p> <p>25 establecimientos hoteleros</p> <p>Muestra</p> <p>75</p> <p>Instrumento de Recolección de Datos: Cuestionario</p> <p>Paquete Estadístico de Análisis de Datos:</p>
<p>¿Cuál es la relación entre dimensión tecnológica de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos</p>	<p>Caracterizar la relación entre dimensión tecnológica de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos</p>	<p>La relación entre dimensión tecnológica de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de</p>			

hoteleros del distrito de Tarma Junín?	hoteleros del distrito de Tarma Junín.	Tarma Junín, es significativa			SPSS 25
¿Cuál es la relación entre dimensión cultural de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín?	Describir la relación entre dimensión cultural de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín.	La relación entre dimensión cultural de experiencia del empleado y compromiso laboral en colaboradores de Establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín, es significativa			

ANEXO B: Matriz de Operacionalización de Variables

Operacionalización de la variable 1 Experiencia del empleado

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (Índice de experiencia del empleado)	Escala	Tipo de variable	Valor final
<p>V1: Experiencia del empleado</p> <p>Es la “suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación”. Wilde (2016, p. 2) ello mide los factores físicos, tecnológicos y culturales (Morgan, 2017)</p>	<p>Físico</p>	<p>Espacio de trabajo</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Ergonomía</p> <p>Flexibilidad</p>	<p>1. Su organización ofrece a los empleados múltiples opciones de espacio de trabajo (por ejemplo: espacios abiertos, salas de conferencias, áreas tranquilas, espacios de colaboración, entornos tipo cafetería, etc).</p> <p>2. El espacio físico refleja los valores de su organización (si los valores son colaboración, apertura, transparencia y diversión, ¿entonces no esperaría ver un</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. En desacuerdo</p> <p>3. A veces</p> <p>4. De acuerdo</p>	<p>Ordinal</p>	<p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p>

			<p>entorno aburrido con nada más que cubículos)</p> <p>3. Te sientes orgulloso de traer un amigo / visitante a tu oficina.</p> <p>4. Su organización ofrece opciones de trabajo flexibles (como la capacidad de trabajar sus propias horas donde lo desee) y fomenta la autonomía.</p>	5. Totalmente de acuerdo		
	Tecnológico	<p>Adecuación</p> <p>Disponibilidad</p> <p>Versatilidad</p>	<p>5. En general, la tecnología que usa dentro de su organización es adecuada (lo que significa que está tan bien diseñada, es útil y valiosa que consideraría usar algo similar en su vida personal si existiera).</p> <p>6. En general, la tecnología utilizada</p>			

			<p>está disponible para todas las personas de su organización que la deseen.</p> <p>7. En general, la tecnología que utiliza dentro de su organización se centra en las necesidades de los empleados en lugar de en los requisitos técnicos y las especificaciones de la organización.</p>			
	Cultural	<p>Propósito</p> <p>Trato justo</p> <p>Valoración</p> <p>Liderazgo</p> <p>Equipos</p> <p>Recursos</p>	<p>8. Tienes un sentido de propósito</p> <p>9. Sientes que eres tratado de manera justa.</p> <p>10. Te sientes valorado.</p> <p>11. Sientes que tus gerentes son entrenadores y mentores.</p>			

		<p>Comunicación</p> <p>Diversidad</p> <p>Bienestar</p> <p>Percepción</p>	<p>12. Te sientes como si fueras parte de un equipo.</p> <p>13. Si desea aprender algo nuevo o avanzar dentro de su organización, se le brindan los recursos y la oportunidad de hacerlo.</p> <p>14. Se refiere a otros para trabajar en la organización.</p> <p>15. Sientes que la organización para la que trabajas es diversa e inclusiva.</p> <p>16. Su organización invierte en el bienestar de los empleados (salud física y mental).</p> <p>17. En general, su organización tiene una fuerte percepción de marca positiva</p>			
--	--	--	--	--	--	--

Operacionalización de la variable 2 Compromiso Laboral (*Engagement*)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Tipo de Variable	Valor Final
Compromiso laboral	Vigor	Energía	1. En mi trabajo me siento lleno de energía	Nunca. (1)	Ordinal	Alto
		Entusiasmo	2. Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	Rara vez. (2)		Medio
			3. Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	A veces. (3)		Bajo
			4. Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	A menudo. (4)		

		Persistencia	5. Soy muy persistente en mi trabajo 6. Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando	Siempre (5)		
	Dedicación	Trabajo significativo	7. Mi trabajo está lleno de significado y propósito			
		Inspiración				
		Orgullo				
		Reto	8. Estoy entusiasmado con mi trabajo 9. Mi trabajo me inspira 10. Estoy orgulloso del trabajo que hago 11. Mi trabajo es retador			
	Absorción	Inmersión	12. El tiempo vuela cuando estoy trabajando			

			13. Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi			
		Bienestar subjetivo	14. Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo 15. Estoy inmerso en mi trabajo			
		Fluidez	16. Me "dejo llevar" por mi trabajo 17. Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo .			

ANEXO C: Instrumentos de acopio de información



CUESTIONARIO DE EXPERIENCIA DEL EMPLEADO (*EMPLOYEE EXPERIENCE*) Morgan (2017)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Género: Masculino () Femenino ()
- 1.2. Edad: 17-20 años() 21-24 años () 25-28 años () 29 a más ()
- 1.3. Area de trabajo:
- 1.4. Formación : Universidad () instituto () CEO () Otro ()

II. FUNDAMENTACIÓN. El presente instrumento intenta lograr evaluar con cierta proximación las competencias emocionales de los trabajadores de la planta hotelera del distrito de Tarma Junín, manteniendo la confidencialidad de los resultados de este cuestionario y de ninguna manera serán expuestos ni usados para perjudicar a los encuestados, Como tambien no serán de acceso a otros individuos

III. INSTRUCCIONES:

- Analiza las afirmaciones que se plantean y contesta con veracidad todas.
- Marca la respuesta que elijas con un aspa en la celda correspondiente a la valoración del 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3)
De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

IV. EJECUCIÓN

N°	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
	FÍSICO					
1	Su organización ofrece a los empleados múltiples opciones de espacio de trabajo					
2	El espacio físico refleja los valores de su organización (colaboración, apertura, transparencia)					
3	Se siente orgulloso de invitar a sus amigos al centro de trabajo					
4	Su organización ofrece opciones de trabajo flexibles y fomenta la autonomía					
	TECNOLÓGICO	1	2	3	4	5
5	En general, la tecnología que usa dentro de su organización es adecuada					

6	En general, la tecnología utilizada está disponible para todas las personas de su organización que la deseen.					
7	En general, la tecnología que utiliza dentro de su organización se centra en las necesidades de los empleados					
CULTURAL						
8	La organización de brinda un sentido de propósito					
9	Se siente usted tratado de manera justa.					
10	Se siente usted valorado.					
11	Siente usted que los gerentes son entrenadores y mentores.					
12	Se siente parte de los equipos de trabajo de la organización					
13	Si desea aprender algo nuevo o avanzar dentro de su organización, se le brindan los recursos y la oportunidad de hacerlo.					
14	Se valora la diversidad para trabajar en la organización.					
15	Siente usted que la organización es en la práctica diversa e inclusiva.					
16	Su organización invierte en el bienestar de sus empleados (salud física y mental).					
17	En general, su organización tiene una fuerte percepción de marca positiva en el público externo					

¡Gracias por su gentil colaboración!



CUESTIONARIO DE COMPROMISO (*ENGAGEMENT*) LABORAL (ESCALA UWES)

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Género: Masculino () Femenino ()
 1.2 Edad: 17-20 años() 21-24 años () 25-28 años () 29 a más ()
 1.3 Area de trabajo:

- 1.4 Formación : Universidad () Instituto () CEO () Otro ()

II. FUNDAMENTACIÓN. Este instrumento pretende medir con cierta aproximación el compromiso laboral (*engagement*) de los colaboradores de establecimientos hoteleros del distrito de Tarma Junín, los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y por ningún motivo serán divulgados ni utilizados en perjuicio de los participantes, tampoco estarán accesibles a otras personas .

III. INSTRUCCIONES:

- Analiza las afirmaciones que se plantean y contesta con veracidad todas.
- Marca la respuesta que elijas con un aspa en la celda correspondiente a la valoración del 1 al 5.

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

Indiferente (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

IV. EJECUCIÓN

N°	Items	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
VIGOR						
1	En mi trabajo me siento lleno de energía					
2	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					
3	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					
4	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					
5	Soy muy persistente en mi trabajo					
6	Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					
DEDICACIÓN						
7	Mi trabajo está lleno de significado y propósito					
8	Estoy entusiasmado con mi trabajo					
9	Mi trabajo me inspira					
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago					
11	Mi trabajo es retador					
ABSORCIÓN						

12	El tiempo vuela cuando estoy trabajando					
13	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí					
14	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo					
15	Estoy inmerso en mi trabajo					
16	Me dejo llevar por mi trabajo					
17	Me es difícil desconectarme de mi trabajo					

¡Gracias por su gentil colaboración

Medición:

1. La suma de los puntajes de todas y cada una de las preguntas o reactivos
2. El establecimiento de **RANGOS O BAREMOS** para medir e **INTERPRETAR** los resultados de acuerdo al detalle siguiente

Variable Compromiso Laboral (*Engagement*)

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5

Nro de ítems	17
--------------	----

Nro de niveles	3
----------------	---

Escala de valoración para tres niveles

	Mínimo	Máximo
Bajo	17	40
Medio	41	62
Alto	63	85

Dimensión

Vigor

	Mínimo	Máximo
Bajo	6	14
Medio	15	22
Alto	23	30

Dedicación

	Mínimo	Máximo
Bajo	5	12
Medio	13	18
Alto	19	25

Absorción

	Mínimo	Máximo
Bajo	6	14
Medio	15	22
Alto	23	30

ANEXO D: VALIDACION DE INSTRUMENTOS



SOLICITO: Validar instrumento de Investigación.

Dr: Marco Antonio José PAREDES PEREZ

Yo, Antonio Eleodoro Palomino Crispín. Licenciado en administración postulante a maestro por tesis de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que necesitando contar con la validación de los instrumentos para acopio de información que me permitan verificar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación cuyo título es:

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID 19

Insto a vuestra persona tenga el favor de emitir su juicio de experto en el tema, para ello incluyo la documentación siguiente:

1. El informe de validación del instrumento.
2. La Matriz de consistencia.
3. La Operacionalización de las variables.
4. Los Cuestionarios.

Sea propicio el agradecimiento por la atención a la solicitud presentada.

Atentamente,

Lima, 6 de mayo del 2021

.....
Antonio Eleodoro Palomino Crispín

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: PAREDES PEREZ Marco Antonio José

1.2. Grado Académico: Doctor en Administración

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU

1.4. Especialidad del validador: Administración de Empresa

1.5. Título de la investigación: "EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID 19"

1.6. Autor del Instrumento: Salanova y Schaufelli (2009, p. 112) del libro El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión

1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Es la "suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación". Wilde (2016, p. 2) ello mide los factores físicos, tecnológicos y culturales (Morgan, 2017)

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE Experiencia del empleado

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
FÍSICO						
Su organización ofrece a los empleados múltiples opciones de espacio de trabajo					85	

El espacio físico refleja los valores de su organización				85	
Te sientes orgulloso de traer un amigo /visitante a tu oficina.				85	
Su organización ofrece opciones de trabajo flexibles y fomenta la autonomía				85	
TECNOLOGICOS					
En general, la tecnología que usa dentro de su organización es adecuada				85	
En general, la tecnología utilizada está disponible para todas las personas de su organización que la deseen.				85	
En general, la tecnología que utiliza dentro de su organización se centra en las necesidades de los empleados				85	
CULTURAL					
Tienes un sentido de propósito				85	
Sientes que eres tratado de manera justa.				85	
Te sientes valorado.				85	

Sientes que tus gerentes son entrenadores y mentores.				85	
Te sientes como si fueras parte de un equipo.				85	
Si desea aprender algo nuevo o avanzar dentro de su organización, se le brindan los recursos y la oportunidad de hacerlo.				85	
Se refiere a otros para trabajar en la organización.				85	
Sientes que la organización para la que trabajas es diversa e inclusiva.				85	
Su organización invierte en el bienestar de los empleados (salud física y mental).				85	
En general, su organización tiene una fuerte percepción de marca positiva				85	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 85 %.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Tarma 09 de mayo del 2021



Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
REG. NACIONAL DE COLEGIATURA N° 1095

DNI. N° 20018220

Teléfono N° 949800960

1.8. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): COMPROMISO LABORAL

Es el involucramiento voluntario que motiva al colaborador para la realización de sus actividades, mejorando su estado psicológico, físico y emocional, en beneficio de mejores resultados laborales. (Bobadilla, 2015)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE COMPROMISO LABORAL**

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
VIGOR						
En mi trabajo me siento lleno de energía					85	
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					85	
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					85	
Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					85	
Soy muy persistente en mi trabajo					85	
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					85	
DEDICACIÓN						

Mi trabajo está lleno de significado y propósito				85	
Estoy entusiasmado con mi trabajo				85	
Mi trabajo me inspira				85	
Estoy orgulloso del trabajo que hago				85	
Mi trabajo es retador				85	
ABSORCIÓN					
El tiempo vuela cuando estoy trabajando				85	
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi				85	
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo				85	
Estoy inmerso en mi trabajo				85	
Me "dejo llevar" por mi trabajo				85	
Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo				85	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ()El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 ()El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Tarma 09 de mayo del 2021



Dr. Marco Antonio José Paredes Pérez
 DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
 REG. NACIONAL DE COLEGIATURA N° 1095

DNI. N° 20018220

Teléfono N° 949800



SOLICITO: Validación de instrumento de Investigación.

Dra: Andrea Soledad ORIHUELA PONCIANO

Yo, Antonio Eleodoro Palomino Crispín. postulante a maestro por la modalidad tesis de la Escuela de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres, respetuosamente me dirijo a Ud. para manifestarle lo siguiente:

Que siendo indispensable la validación de los instrumentos para recolección de datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis de título:

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID 19

Hago la solicitud a su persona para validar como juez experto en el tema, para ello adjunto los siguientes documentos:

1. Validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Operacionalización de las variables.
4. Cuestionarios.

Anticipadamente le agradezco por la deferencia a la presente

Atentamente,

Lima, 14 de mayo del 2021

.....
Antonio Eleodoro Palomino Crispín

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: ORIHUELA PONCIANO, Andrea Soledad

1.2. Grado Académico: Doctora en Gestión Pública

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU

1.4. Especialidad del validador: Administración de Empresas, Especialidad Hotelería y Turismo

1.5. Título de la investigación: " EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y COMPROMISO LABORAL EN COLABORADORES DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL DISTRITO DE TARMA JUNIN, PERIODO COVID 19"

1.6. Autor del Instrumento: Salanova y Schaufelli (2009, p. 112) del libro El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión

1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

Es la "suma de interacciones significativas y memorables que definen la relación entre una persona trabajadora y la organización, desde el reclutamiento hasta la eventual desvinculación". Wilde (2016, p. 2) ello mide los factores físicos, tecnológicos y culturales (Morgan, 2017)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS

VARIABLE Experiencia del empleado

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
FÍSICO						

Su organización ofrece a los empleados múltiples opciones de espacio de trabajo				85	
El espacio físico refleja los valores de su organización				85	
Te sientes orgulloso de traer un amigo / visitante a tu oficina.				85	
Su organización ofrece opciones de trabajo flexibles y fomenta la autonomía				85	
TECNOLOGICO					
En general, la tecnología que usa dentro de su organización es adecuada				85	
En general, la tecnología utilizada está disponible para todas las personas de su organización que la deseen.				85	
En general, la tecnología que utiliza dentro de su organización se centra en las necesidades de los empleados				85	
CULTURAL					
Tienes un sentido de propósito				85	
Sientes que eres tratado de manera justa.				85	

Te sientes valorado.				85	
Sientes que tus gerentes son entrenadores y mentores.				85	
Te sientes como si fueras parte de un equipo.				85	
Si desea aprender algo nuevo o avanzar dentro de su organización, se le brindan los recursos y la oportunidad de hacerlo.				85	
Se refiere a otros para trabajar en la organización.				85	
Sientes que la organización para la que trabajas es diversa e inclusiva.				85	
Su organización invierte en el bienestar de los empleados (salud física y mental).				85	
En general, su organización tiene una fuerte percepción de marca positiva				85	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 85 %.


1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (**X**) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
 Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma



Dr. Andrea Soledad Orihuela Ponciano
 Lic. en Administración Esp. Hotelería y Turismo
 DOCENTE

Lugar y fecha: Tarma 20 de mayo del 2021

DNI. Nº 40710479

Teléfono Nº 96468914

1.8. INSTRUMENTO 2 (Variable 2): COMPROMISO LABORAL

Es el involucramiento voluntario que motiva al colaborador para la realización de sus actividades, mejorando su estado psicológico, físico y emocional, en beneficio de mejores resultados laborales. (Bobadilla, 2015)

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE COMPROMISO LABORAL**

Ítems	Escala	0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	Observaciones
VIGOR						
En mi trabajo me siento lleno de energía					85	
Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo					85	
Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar					85	
Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo					85	
Soy muy persistente en mi trabajo					85	
Incluso cuando las cosas no van bien, continúo trabajando					85	
DEDICACIÓN						
Mi trabajo está lleno de significado y propósito					85	

Estoy entusiasmado con mi trabajo				85	
Mi trabajo me inspira				85	
Estoy orgulloso del trabajo que hago				85	
Mi trabajo es retador				85	
ABSORCIÓN					
El tiempo vuela cuando estoy trabajando				85	
Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi				85	
Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo				85	
Estoy inmerso en mi trabajo				85	
Me dejo llevar por mi trabajo				85	
Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo				85	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

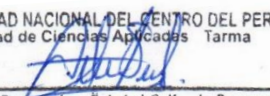
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					85
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					85
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					85
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					85
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					85
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					85
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					85
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					85

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
 Facultad de Ciencias Aplicadas Tarma



Dra. Andrea Soledad Orihuela Ponciano
 Lic. en Administración Esp. Hotelería y Turismo
 DOCENTE

Lugar y fecha: Tarma 20 de mayo del 2021

DNI. N° 40710479

Teléfono N° 9646891

**ANEXO E: ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA PROVINCIA DE
TARMA**

- **Normandi** - Sin Categorizado
Avenida. Maria Delgado de Odria S/N - Telf.: 341028 - 341158 -
- **La Florida** - Sin Categorizado
Carretera Central Km 39 - Telf.: 341041
- **Hospedaje Acobamba** - No Categorizado
Calle Huanuco 315 - Telf.: 341176
- **Casa Hospedaje . Torres** - No Categorizado
Jr. San Juan 312 - Huasahuasi
- **Castañeda Victor** - No Categorizado
Calle Manuel Odria S/N . Condorcocha (3Ra Cdra)
- **Los Portales Hotel** – Categorizado Hotel ***
Av. Ramon Castilla 512 - Telf.: 321411
- **Charito** - No Categorizado
Esquina. . Vienrich y Jr. Callao) - Telf.: 311224
- **El Mirador** - No Categorizado
Jr. Cecilio Limaymanta 206 - Telf.: 317293
- **JR** - No Categorizado
Jr. Moquegua 309 - Telf.: 321017
- **Mac´s** - No Categorizado
Av. Francisco Paula Otero 203 - Telf.: 321148
- **Colmena** - No Categorizado
Jr. Jauja 818 - Telf.: 321157
- **Karolina** - No Categorizado

Av. Vienrich 628 - Telf.: 321246

- **Taruma** - No Categorizado

Av. Manuel Odria 209 - Telf.: 321275

- **El deal** - No Categorizado

Jr. Moquegua 389 - Telf.: 321326

- **Albannia** - No Categorizado

A 1/2 Cuadra Del Mercado Modelo - Telf.: 321399

- **Galaxia** - No Categorizado

Jr. Lima 282 - Telf.: 321449

- **Anchirayco** - No Categorizado

Jr. Amazonas 454 . - Telf.: 321456

- **Vargas** – Categorizado Hotel **

Jr. Dos de Mayo 627 - Telf.: 321460

- **La Luna** - No Categorizado

Jr. Amazonas 398 - Telf.: 321589

- **Amazonas** - No Categorizado

Jr. Amazonas 788 - Telf.: 321744

- **Internacional** – Con categoría Hostal **

Jr. Dos de Mayo 307 - Telf.: 321830

- **Residencial Dorado** - No Categorizado

Jr. Huanuco 498 - Telf.: 321914

- **Hospedaje Binsak** - No Categorizado

Malecón. Galvez 670 - Telf.: 321964

- **Aruba** – Categorizado como Hostal *

Jr. Moquegua 452 - Telf.: 322057 - Junin/Tarma/Tarma

- **San Antonio** – Categoris Hostal **
 Jr. Huancavelica 780 - Telf.: 322575
- **El Galpon E.I.R.L.** - No Categorizado
 Jr. Huaraz 369 Segunda planta - Telf.: 322601
- **Las Amerikas** - No Categorizado
 Jr. Asuncion 221 - Telf.: 323894
- **Rey** - No Categorizado
 Av. Manuel . Odria 1062 - Telf.: 323420
- **Hostal Tucho** - No Categorizado
 Jr. Dos de Mayo 561 - Telf.: 323483
- **Los Balcones** - No Categorizado
 Jr. Lima media cuadra de la plaza de armas - Telf.: 323600
- **El Gran Caporal** - No Categorizado
 Jr. Lima cuadra seis segundompiso - Telf.: 323636
- **Jordann** - No Categorizado
 Av. Odria 1094 - Telf.: 323645
- **Perla de los Andes** - No Categorizado
 Jr. Huanuco 332 - Telf.: 336924
- **Sumak** - No Categorizado
 Jr. Chanchamayo 850 - Telf.: 341109
- **Amerika** - No Categorizado
 Jr. Huanuco 343
- **Las Dianas** - No Categorizado
 Jr. Amazonas segunda. Cuadra
- **Central** - No Categorizado

Jr. Huanuco y Huaráz

- **Portada** - No Categorizado

Av. Castilla costado del arco de la portada

- **Tarma** - No Categorizado

Jr. Callao Frente a Serpost

- **Hospedaje Blue Point** - No Categorizado

Altura quinta cuadra Av. Pacheco

- **Duran** - No Categorizado

Jr. Lima quinta cuadra Segundo Piso

- **Casona del Rey I** - No Categorizado

Av. Pacheco cuadre cinco

- **Esmerald** - No Categorizado

Jr. Huanuco 144

- **Fox** - No Categorizado

Hualhuas Grande A 50 Mts. Mercado. Mayorista

- **Villa Sussana** - No Categorizado

Hualhuas Chico

- **Machuca Isabel** - No Categorizado

Costado de discoteca Gians

- **Patricia Elena** - No Categorizado

Frente a la Librería Melendes

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, Modulo de Estadística de establecimientos de Turismo (MINCETUR). Directorio de Alojamientos, Hostales y Hoteles de Junín.