

# **UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



## **LA INFLUENCIA DE LOS ROLES GERENCIALES EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DEL SECTOR HOTELERO: EL CASO DE DM HOTEL TACNA, AÑO 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Bettyna Claudia Huaroc Durand

**ASESOR:**

Dr. Ascencion Américo Flores Flores

**Para optar el título profesional de:**

Ingeniero Comercial

**TACNA – PERÚ**

**2022**



## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por haberme acompañado día a día.

Agradezco a mi familia por su constante apoyo y motivación a lo largo de mi carrera profesional.

Agradezco a mi hija Cipher que estuvo conmigo durante los ciclos académicos, y que ahora mi angelito desde el cielo me bendice.

A mis profesores de la facultad, por compartir sus conocimientos y experiencias que me permitirán alcanzar el éxito.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mi madre Betty Durand por su sacrificio, dedicación, esfuerzo, sus consejos y apoyo permanente sin restricciones para el logro de mis metas.

A mi hija Cipher que Dios la tenga en su Gloria, quien fue motor y principal fuente de aliento para seguir adelante, muchas gracias hija por ser mi motivación.

## Tabla de Contenidos

Agradecimientos	3
Dedicatoria	4
Índice de tablas	
Índice de Figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	14
CAPITULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1. Descripción del Problema	17
1.2. Delimitaciones de la investigación	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación temporal	18
1.2.3. Delimitación conceptual	19
1.3. Formulación del problema	19
1.3.1. Problema general	19
1.3.2. Problemas específicos	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20

1.5. Justificación e importancia de la investigación	21
1.5.1. Justificación	21
1.5.2. Importancia de la Investigación	22
1.6. Alcances y limitaciones de la investigación	23
1.6.1. Alcances	23
1.6.2. Limitaciones	24
CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Antecedentes del estudio	25
2.1.1. Antecedentes Internacionales	25
2.1.2. Antecedentes Nacionales	26
2.2. BASES TEÓRICAS	27
2.2.1. Compromiso organizacional	27
2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional	28
2.2.3. Variables generadoras del compromiso organizacional	29
2.2.4. Factores que influyen al compromiso organizacional	31
2.2.5. Roles de gerencia	34
2.2.6. Habilidades gerenciales o del administrador	36
2.2.8. Organización	38
2.2.9. Etapas de la organización	38
2.3. Definición de conceptos	40
3. Planteamiento de Hipótesis	41

	7
3.1. Hipótesis general	41
3.2. Hipótesis específicas	41
3.3. Operacionalización de variables.	44
CAPITULO III	46
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	46
3.1. Tipo de investigación	46
3.2. Nivel de investigación	46
3.3. Diseño de investigación	47
3.4. Población y muestra del estudio	47
3.4.1.Población	47
3.4.2.Muestra	47
3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación	47
3.6. Técnicas de Procesamiento de datos	48
3.7. Prueba de normalidad	48
3.7.1. Prueba de normalidad variable roles gerenciales	49
3.7.2. Prueba de normalidad variable roles gerenciales	49
CAPITULO IV	51
ANÁLISIS DE RESULTADOS	51
4.1. Aspectos generales	51
4.2. Compromiso organizacional	52
4.2.1. Compromiso afectivo	53

	8
4.2.2. Compromiso de continuidad	59
4.2.3. Compromiso normativo	65
CAPITULO V	82
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	82
5.1. Hipótesis general	82
5.2. Hipótesis específicas	85
5.2.1. Primera hipótesis específica	85
5.2.2. Segunda hipótesis específica	87
5.2.3. Tercera hipótesis específica	90
BIBLIOGRAFIA	97
APÉNDICES	103
Apéndice A: Matriz de Consistencia	104
Apéndice B: Cuestionarios	103

### Índice de tablas

Tabla 1. Variable independiente: Roles gerenciales	45
Tabla 2. Variable dependiente: Compromiso organizacional	46
Tabla 3. Prueba de normalidad variable roles gerenciales	50
Tabla 4 Prueba de normalidad variable desempeño organizacional	50
Tabla 5. Resumen de regresión lineal roles gerenciales y compromiso organizacional	84
Tabla 6. ANOVA entre variables	85
Tabla 7. Coeficiente de regresión	85
Tabla 8. Resumen de regresión lineal	87
Tabla 9. ANOVA	87
Tabla 10. Coeficiente de regresión	88
Tabla 11. Resumen de regresión lineal	89
Tabla 12. ANOVA	90
Tabla 13. Coeficiente de regresión	90
Tabla 14. Resumen de regresión lineal	92
Tabla 15. ANOVA	92
Tabla 16. Coeficiente de regresión	93

### Índice de Figuras

Figura 1. Género	52
Figura 2. Edad	53
Figura 3. Estaría feliz si estaría el resto de mi carrera en el GHT	54
Figura 4. Realmente siento como si los problemas del GHT fueran míos	55
Figura 5. No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el GHT	56
Figura 6. No me siento ligado emocionalmente al GHT	57
Figura 7. No me siento integrado plenamente con el GHT	58
Figura 8. El GHT significa personalmente mucho para mí	59
Figura 9. Hoy permanecer en el GHT es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	60
Figura 10. Sería muy duro para mí dejar el GHT inclusive si lo quisiera	61
Figura 11. Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del GHT en estos momentos	62
Figura 12. Siento como si estuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del HGT	63
Figura 13. Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el HGT podría haber considerado trabajar en otro sitio	64
Figura 14. Una de las pocas consecuencias negativas de dejar el GHT es la inseguridad que representa las alternativas disponibles	65
Figura 15. No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo	66
Figura 16. Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el GHT ahora	67
Figura 17. Me siento culpable si dejara el GHT ahora	68
Figura 18. El GHT merece mi lealtad	69

Figura 19. No abandonaría el HGT en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas	70
Figura 20. Estoy en deuda con el GHT	71
Figura 21. Los asuntos legales del hotel se encuentran correctamente representados por su gerente	72
Figura 22. Su líder lo motiva e impulsa a cumplir sus propios objetivos laborales	73
Figura 23. La gerencia desarrolla una adecuada gestión interna correspondiente a trámites documentarios y ejecución de autonomía en el puesto señalado	74
Figura 24. La gerencia establece una buena relación y rol de contactos con organismos económicos externos en la ciudad de Tacna	75
Figura 25. Su gerencia detecta fácilmente problemas y desarrolla oportunidades en base al buen análisis de información relacionada al GHT	76
Figura 26. El líder del GHT es un buen difusor de información relevante para el desempeño de los colaboradores	77
Figura 27. Su gerente es un excelente comunicador de planes y resultados	78
Figura 28. Su gerente gestiona proyectos de mejora para producir cambios en el GHT	79
Figura 29. La gerencia responde inmediatamente a eventos inesperados y problemas operativos dando soluciones útiles para la organización	80
Figura 30. En su desempeño gerencial el líder ejecuta una buena distribución de recursos para que todas las actividades del GHT se desarrollen de manera acertada	81

Figura 31. Observa que el gerente participa constantemente en negociaciones internas y externa (diversas organizaciones) generando resultados satisfactorios para el GHT .....82

## Resumen

El objetivo principal del presente trabajo de investigación se centra en determinar la relación entre el compromiso organizacional y los roles gerenciales del sector hotelero: el caso de DM Hotel Tacna, año 2022, la investigación es relevante debido a que servirá de base para los gerentes del sector hotelero a fin de que puedan tomar decisiones que les ayude a incrementar valor a sus servicios sobre la base del compromiso de sus colaboradores. La investigación presenta una introducción dedicada a contextualizar el tema de investigación a desarrollar, a través de la presentación un marco teórico, en el cual se expone teorías y conceptos, cuyo delineamiento han orientado la investigación. El presente estudio, se ha realizado con el levantamiento de información primaria a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a los colaboradores del Gran Hotel Tacna, de otro lado, para la comprobación de las hipótesis se han utilizado el test de regresión simple, dada la naturaleza de los objetivos de la investigación.

**Palabras clave:** Compromiso organizacional, roles gerenciales.

## Abstract

The main objective of this research work is focused on determining the relationship between organizational commitment and management roles in the hotel sector: the case of the DM Hotel Tacna, year 2022, the research is relevant because it will serve as a basis for the managers of the hotel sector so that they can make decisions that help them increase the value of their services based on the commitment of their collaborators. The research presents an introduction dedicated to contextualizing the research topic to be developed, through the presentation of a theoretical framework, in which theories and concepts are exposed, the outlines of which have guided the research. The present study has been carried out with the collection of primary information through the application of a questionnaire directed to the collaborators of the Grand Hotel Tacna, on the other hand, to verify the hypotheses, the simple regression test has been used, given the nature of the research objectives.

Keywords: Organizational commitment, managerial roles.

## Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como título “La influencia de los roles gerenciales en el compromiso organizacional del sector hotelero: el caso de DM Hotel Tacna, año 2022”, el problema principal analizado en la investigación responde a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se relaciona el compromiso organizacional con los roles gerenciales de DM Hotel Tacna?, año 2022 , siendo el objetivo principal determinar la relación entre los roles gerenciales y el compromiso organizacional.

Este estudio consta de cinco capítulos: “Planteamiento del Problema”, “Marco Teórico”, “Hipótesis y Variables”, “Metodología de la Investigación”, “Discusión de Resultados”, finalizando con “Conclusiones y Recomendaciones” acompañada por una amplia referencia, que apoya igualmente el proyecto de desarrollo. prueba; así como aplicaciones relacionadas.

El Capítulo I: Formulación del problema, ahora abarca la metodología utilizada para desarrollar el trabajo; incluyendo una descripción del estado actual del problema, límites, problemas, tareas, explicaciones y significados del trabajo, limitaciones; Estudio de factibilidad terminado.

Capítulo II: Marco teórico, incluyendo los antecedentes, marco legal, marco teórico con los conceptos correspondientes relacionados con el compromiso organizacional y roles gerenciales de Gran Hotel Tacna, cabe señalar que los documentos de la investigación previa que contribuyeron al estudio; Además, las variables son muy interesantes, permitiendo explicar cada variable desde un punto de vista conceptual y teórico, finalizando con la formación de hipótesis.

El tercer capítulo, se podrá encontrar los métodos de investigación, que incluyen tipos, niveles, métodos y diseños; así como antecedentes obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario a los empleados que sea simultáneamente investigación Básica o pura y causal; Diseño no experimental y horizontal.

En el cuarto capítulo, encontraremos la discusión de los resultados, el cual se trabajó con los antecedentes, con la ayuda de estadísticas y gráficos se han desarrollado; Además, se explicaron los resultados obtenidos, lo que contribuyó a su mejor comprensión.

En el quinto capítulo, tenemos la prueba de hipótesis, donde se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson para probar las hipótesis de este estudio y se utiliza la escala de intervalo teniendo en cuenta la naturaleza de

las variables probadas, caso contrario se han analizado las estructuras en el apartado de teoría y normativa aplicable, conclusiones se extraen de las hipótesis formuladas y en términos de recomendaciones claras se puede ver que son factibles y necesarias.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción del Problema**

Los gerentes son líderes de las organizaciones, de ellos depende la toma de decisiones y el buen desempeño de la misma, generando un impacto positivo o negativo, (Mintzberg et al. 1997), en su libro El Proceso Estratégico, define tres roles para la naturaleza del trabajo de los directivos o gerentes: los roles interpersonales, roles informativos y roles de decisión.

En base al desempeño de los directivos de DM Hotel Tacna S.A., se indagará en esta organización para poder estudiar y definir los roles de los directivos que dirigen esta organización en la ciudad de Tacna; la cual cuenta con un gran staff de colaboradores en cada área: comercial como operativa, donde se ha obteniendo resultados en base a su opinión.

Por lo tanto, el estudio nos da la oportunidad de poder analizar si existe influencia entre los roles gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de las empresas del sector turístico hotelero en la región, específicamente el caso de DM Hotel Tacna, para el periodo

2022. Asimismo, podremos determinar si hay una relación entre la productividad, la eficiencia y la eficacia en las labores que desempeñan los colaboradores en sus labores cotidianas, de acuerdo a las decisiones tomadas por la administración.

## **1.2. Delimitaciones de la investigación**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación, se circunscribe al sector hotelero para establecer la relación entre los roles gerenciales y el compromiso organizacional en el sector hotelero: específicamente el caso de DM Hotel Tacna en la región Tacna.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

El estudio se realizó en el periodo de tiempo comprendido entre los meses de agosto a diciembre del presente año.

### **1.2.3. Delimitación conceptual**

El objetivo de la investigación fue analizar las variables de estudio, específicamente si existe una influencia entre los roles

gerenciales y el compromiso organizacional de los colaboradores de DM Hotel Tacna.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo influyen los roles gerenciales en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo influye el compromiso de continuidad en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?
- b) ¿Cómo influye el compromiso normativo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?
- c) ¿Cómo influye el compromiso afectivo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer cómo se relacionan los roles gerenciales en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Definir cómo se relaciona el compromiso de continuidad en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.
- b) Evaluar cómo se relaciona el compromiso normativo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.
- c) Analizar cómo se relaciona el compromiso afectivo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022

## **1.5. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.5.1. Justificación**

Primeramente, se tiene la relevancia económica y financiera, nos ha proporcionado datos relevantes de la relación que existe entre los roles gerenciales y el compromiso organizacional, lo cual va

a contribuir a elevar la creación de valor para los clientes de las organizaciones y por ende las empresas podrán obtener mayores beneficios económicos y un mejor posicionamiento en el mercado meta.

En segundo lugar, se tiene una relevancia científica, porque nos ha permitido identificar las principales variables que impactan en el compromiso organizacional de acuerdo a los roles gerenciales, cuyos resultados van a ser una base para la toma de decisiones de los gerentes, para la implementación de estrategias, contribuyendo de esta manera con la teoría existente.

Relevancia teórica – social: la investigación pretende determinar la relación que existe entre los roles gerenciales y el compromiso organizacional contrastando la teoría sobre los temas con la realidad existente, para lo cual se ha tomado como unidad de análisis los gerentes o propietarios de los establecimientos hoteleros.

### **1.5.2. Importancia de la Investigación**

El estudio previsto se desarrolló en el área de habilidades directivas, ya que está directamente relacionada con la gestión organizacional integral, encargada de sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo.

Por su importancia en las actividades empresariales, como tema de gran interés para la organización, posibilita la continuidad de las operaciones de la organización, contribuyendo al logro de un alto nivel de compromiso organizacional de los empleados. Debido a su importancia académica, este estudio tendrá como objetivo comparar los marcos teóricos de diferentes autores sobre liderazgo y compromiso organizacional aplicados a la gestión de organizaciones.

Pero siempre pasamos por alto un aspecto muy relevante en la administración y sus organizaciones los roles gerenciales, que si bien es cierto no todos los gerentes pueden cumplir los tres grupos de roles existentes según Mintzberg et. al, (1997), debido a que cada gerente gerencia de forma particular y pone énfasis en cada rol según el nivel de importancia que tiene para cada uno, este refleja una existente relación en el desempeño organizacional de cada colaborador.

El interés científico de este estudio se basa en la confirmación de que los roles gerenciales y las habilidades gerenciales también juegan un papel separado en el desempeño de los empleados en todos los aspectos organizacionales, en cuyo caso mi unidad de estudio sería el gerente o propietario de la organización y sus directivos de áreas.

## **1.6. Alcances y limitaciones de la investigación**

### **1.6.1. Alcances**

Los hallazgos encontrados en esta investigación van a ser una base para que los directivos de las organizaciones apliquen estrategias adecuadas para potenciar el alto desempeño de sus colaboradores. Por lo tanto, los resultados del estudio contribuirán a la creación de valor para las empresas del sector hotelero de la región.

### **1.6.2. Limitaciones**

Una limitación relacionada que podemos enfrentar es nuestro enfoque en recopilar información primaria de los encuestados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Maldonado-Radillo, et al. (2014), la investigación denominada “Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública”, paper publicado en la Revista Conciencia Tecnológica del Instituto Tecnológico de Aguas Calientes, Aguas Calientes, México.

Conclusión:

Se trata de un estudio analítico descriptivo sobre el diagnóstico del compromiso organizacional docente. Pretende determinar si existen diferencias entre el compromiso organizativo del profesorado y determinadas variables demográficas y laborales; para lograr su objetivo, tuvieron la colaboración de cincuenta y ocho facultades de universidades colaboradoras para la investigación.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Rios (2018), en su investigación titulada “Roles Gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, año 2017”, Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Conclusiones: El investigador en su trabajo demuestra que existe una correlación alta y positiva en su hipótesis general, lo que sugiere que los roles de liderazgo tienen un efecto muy significativo en el desempeño de los empleados, y cuando las instituciones realizan bien sus tareas de liderazgo, los compañeros de trabajo lograrán las metas propuestas por los docentes.

Por otro lado, la investigación ha demostrado que existe una correlación positiva entre los roles interpersonales y el desempeño laboral de los compañeros de trabajo. Asimismo, existe una correlación positiva entre el papel de la información y el desempeño del trabajo del socio; dominando su papel de supervisor o reportero, comunicador y vocero de su facultad, lo hace su colaborador en los

diversos despachos de su facultad. El trabajo realizado se está desarrollando.

Finalmente, se muestra que existe una correlación positiva entre los roles de toma de decisiones y el esfuerzo laboral de los colaboradores, actuando las autoridades como emprendedoras, mediadoras de conflictos, asignando recursos tangibles y actuando como negociadoras cuando surgen problemas.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Compromiso organizacional**

El éxito de la organización se basa principalmente en la capacidad y destreza del capital humano, incluso los equipos y la tecnología más avanzada son inútiles sin un equipo dedicado a la empresa llamado "engagement".

Para Meyer & Allen (2017), el compromiso organizacional está compuesto de tres componentes: afectivo, referido al apego emocional del colaborador a la empresa, se siente orgulloso de ser parte de la organización; persistencia, que es el compromiso

del empleado con la empresa. material; su presencia continuada en la organización porque quiere que su trabajo sea recompensado y reconocido, y finaliza con el último componente, el compromiso normativo, que se refiere al sentimiento de que el empleado permanece en la organización para recibir todos los beneficios que recibe de su trabajo. “El grado en el que un individuo se identifica con una organización y sus objetivos, y desea mantener su permanencia en la organización” (Robbins & Coulter, 2005).

### **2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional**

La propuesta de Meyer (2017), se basa en tres dimensiones:

#### **a) Compromiso afectivo**

Basada en las conexiones emocionales que las personas forman con las organizaciones y reflejando un apego emocional que tienen las personas cuando se satisfacen sus necesidades y expectativas percibidas. Los empleados con se encuentra enorgullecidos de pertenecer a la organización (Meyer & Allen, 2017).

b) Compromiso de continuidad

Los colaboradores sienten un gran apego a su organización, han invertido tiempo, dinero, esfuerzo, por lo que retirarse de la organización significa perderlo todo, lo que hace que su lealtad a la empresa aumente (Meyer & Allen, 2017).

c) Compromiso normativo o de obligaciones regulatorias

Esta es una persona que cree en la lealtad a la organización. El colaborador desarrolla un fuerte sentido de permanencia con la organización, experimentando un sentimiento de deuda con la empresa por brindarle valiosas oportunidades o recompensas (Meyer & Allen, 2017).

### **2.2.3. Variables generadoras del compromiso organizacional**

**a) Marca**

La marca de una empresa tiene varios beneficios que pueden crear el compromiso de los empleados. “Estas fortalezas incluyen la reputación de la empresa, la propuesta de valor del empleado, la responsabilidad corporativa, el posicionamiento de la marca en el mercado y la innovación de la marca” (Mehech et al, 2016).

**b) Liderazgo**

El liderazgo que se emplea en una organización, es una gran fuente de compromiso con la misma. El liderazgo se refiere a la participación conjunta de la alta dirección y los empleados de una empresa (Mehech, et al, 2016)

**c) Desempeño**

La productividad o desempeño de los colaboradores en una organización, está relacionado con las oportunidades y beneficios que reciben los colaboradores. Esta variable incluye las oportunidades de carrera que tienen los empleados dentro de su organización, la capacitación, desarrollo, gestión del desempeño, gestión de recursos humanos, reconocimiento y recompensas que se les ofrece a los empleados, además del reconocimiento personal que reciben en su empresa (Mehech et al, 2016).

**d) Prácticas de la empresa**

La práctica organizacional es una variable relacionada con la forma en que una empresa se relaciona con el mundo exterior e incluye la comunicación, la orientación al cliente, la diversidad e inclusión, la infraestructura adecuada, el talento

y los empleados, los procesos y las personas (Mehech, Cordero, & Gómez, 2016).

#### **e) El trabajo**

Es la variable fundamental del compromiso de los colaboradores con su organización, está compuesta por la colaboración que recibe el empleado, consisten en el consentimiento de los empleados para la cooperación, la capacitación y la autonomía de los empleados dentro de la empresa, la aceptación de las tareas laborales por parte de los empleados y la comunicación interna dentro de la organización (Mehech, Cordero, & Gómez, 2016).

### **2.2.4. Factores que influyen al compromiso organizacional**

Cardozo y Goncalves (1998), en su investigación numera los siguientes factores que afectan el compromiso de los empleados en una organización:

#### **a) Características operativas**

A mayor compromiso organizacional, mayor grado de autonomía, diversidad y responsabilidad humana en el

desempeño de una determinada actividad (Cardozo & Goncalvez, 1998)

**b) La razón de las recompensas**

Es aceptada, mientras el empleado sienta que la empresa es consciente de los beneficios que le reporta, se sentirá más apegado a la organización (Cardozo & Goncalvez, 1998).

**c) La existencia de nuevas alternativas/oportunidades de empleo**

A medida que el colaborador vea más oportunidades de salir de la organización, su sentimiento de compromiso con su organización será cada vez menor (Cardozo & Goncalvez, 1998).

**d) Socialización y sistema de valores organizacional**

Las organizaciones realizan esfuerzos, planificados o espontáneos, para integrar a cada nuevo miembro; tales como capacitar y definir sus roles, y fomentar las expectativas de futuro de cada empleado (Cardozo & Goncalvez, 1998)

### **e) Las características del trabajador**

En las características personales del trabajador, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

**Antigüedad:** Se refiere al tiempo de los empleados que tienen en la organización, los antiguos tendrán mayor antigüedad que los nuevos ingresantes (Cardozo & Goncalvez, 1998).

**Edad:** Los empleados mayores tienden a estar más apegados emocionalmente a la empresa a medida que asumen puestos de responsabilidad y desarrollan una mejor relación con lo que hacen a lo largo del tiempo (Cardozo & Goncalvez, 1998).

**Género:** Las mujeres se involucran más que los hombres porque tienden a enfrentar más restricciones o barreras al convertirse en miembros de una organización (Cardozo & Goncalvez, 1998).

**Estado civil:** las personas casadas tienen un mayor nivel de compromiso porque tienen más responsabilidades económicas (Cardozo & Goncalvez, 1998).

Nivel educativo: los empleados con educación superior tienden a mostrar niveles más bajos de compromiso; Se cree que un alto grado de especialización conduce a más oportunidades de desarrollo de carrera en diferentes empresas (Cardozo & Goncalvez, 1998).

#### **2.2.5. Roles de gerencia**

Robbins (2005), en su libro nos muestra que el destacado investigador de la administración, Henry Mintzberg estudió a los gerentes en la práctica. Mintzberg dice que la mejor manera de describir lo que hacen los gerentes es observar los roles que presentan en el trabajo.

De sus estudios concluyó que los gerentes desempeñan 10 roles muy relacionados. La expresión roles del gerente se refiere a las categorías particulares del comportamiento administrativo, (piense en los roles que representa y las conductas que se espera que tenga en sus roles de estudiante, hermano, empleado, voluntario, etc.).

Mintzberg concluyó que sus actividades consisten en relacionarse con los demás, con la organización en sí misma y con el exterior de la organización.

En general, las pruebas respaldan la idea de que los gerentes representan roles semejantes, cualquiera que sea la organización o el nivel. Sin embargo, el acento que ponen los gerentes en los roles cambia con su nivel en la organización. Los 10 roles gerenciales se agrupan en relaciones personales, transferencia de información y toma de decisiones

#### **a) Rol interpersonal**

Los roles interpersonales son aquellos que tiene que ver con la gente (subordinados e individuos que no perteneces a la organización) y otros deberes de índole protocolaria y simbólica. Los tres roles interpersonales son figura de autoridad, líder y enlace (Robbins & Coulter, 2005).

#### **b) Rol informativo**

Consisten en recibir, almacenar y difundir información. Los tres roles incluyen el del supervisor, difusor y el vocero (Robbins & Coulter, 2005).

### **c) Rol de decisión**

Giran en torno a la toma de decisiones los cuatro roles de decisión son: empresario, manejador de perturbaciones, distribuidor de recursos y negociador (Robbins & Coulter, 2005).

## **2.2.6. Habilidades duras y blandas del administrador**

Hernández (2011), identificó 10 habilidades esenciales que un gerente debe tener.

### **1. Tomar decisiones es elegir entre dos o más opciones**

Relacionada con los riesgos que asume el gerente con las decisiones que toma, es esencial que evalúe bien los pros y contra de las opciones que ha identificado.

### **2. Ejecutividad**

Capacidad de respuesta inmediata a las tareas encomendadas, cumpliendo con los plazos establecidos.

### **3. Previsión, planeación y control del trabajo**

Anticiparse al futuro, a través del análisis de las proyecciones y tendencias del mercado.

#### **4. Mantener y generar sistema de información**

Implementar sistemas integrados de TI, que les va a brindar toda la información para su toma de decisiones.

#### **5. Selección de personal:**

Realizar una selección adecuada del talento humano para cada puesto a cubrir, con las habilidades blandas y duras que exige la organización para su buen desarrollo.

#### **6. Capacitación**

El capital humano de la organización debe de estar en continua capacitación para ir acorde a los nuevos enfoques que el mercado exige.

#### **7. Promotor de la participación**

Los gerentes, deben involucrar a sus colaboradores en las actividades de la organización, enfocándose en la resolución de problemas, viene a ser uno de los mayores desafíos que enfrentan los gerentes.

### **8. Uso efectivo de la autoridad**

Los gerentes o jefes de las organizaciones, no deben ser autoritarios, sino más bien firmes en sus decisiones cuando sea necesario.

### **9. Motivador entusiasta**

Todo gerente debe manejar el aspecto psicológico, debe ser motivador

### **10. Reconocer el cambio**

Debe manejar los cambios cuando sea necesario y el entorno lo amerite, mantener una innovación continua en la organización.

#### **2.2.8. Organización**

Koontz et al. (2012) define una organización como una estructura internacional y formal de funciones o posiciones, lo que significa que las personas que trabajan juntas deben realizar ciertas funciones; en segundo lugar, los roles a desempeñar deben diseñarse deliberadamente de tal manera que las personas en los roles realicen las acciones necesarias y se coordinen entre sí para trabajar de manera armoniosa, eficiente, productiva y, por lo tanto, efectiva en el equipo. Munch (2014) muestra que la

organización consiste en diseñar y definir estructuras, procesos y sistemas con el objetivo de simplificar y optimizar el trabajo.

### **2.2.9. Etapas de la organización**

Munch (2014), define en su investigación realizada, que las organizaciones o empresas se dan las siguientes etapas:

#### **1. La división del trabajo**

Etapa inicial que va a permitir definir la estructura de la empresa, se debe delimitar las actividades a fin de realizarlas con la mayor precisión, eficiencia y el esfuerzo necesario.

#### **2. Descripción de procesos**

Se debe identificar los procesos necesarios, iniciando por una lista que incluya todas las funciones de la empresa, para luego clasificarlas por áreas o departamentos, recién podremos definir los procesos por áreas.

**a) Jerarquización**

Son las funciones encomendadas de acuerdo a la jerarquía de los funcionarios, su responsabilidad e importancia dentro de la organización.

**b) La departamentalización**

De acuerdo a cada área y su responsabilidad se dividirá las funciones a realizar.

**c) Coordinación**

Proceso sincronizado y armonizado para realizar de una manera eficiente las actividades encomendadas a cada área y equipo de trabajo.

**2.3. Definición de conceptos****Comportamiento organizacional**

El comportamiento de los miembros de la organización se transforma en relaciones interpersonales dentro y fuera de la organización. Generalmente se entienden como el comportamiento organizacional y su dinámica en las relaciones laborales (Llanos, et al., 2016).

### **Cultura organizacional**

La cultura de una organización es la consecuencia de las costumbres, tradiciones, procedimientos y sistemas con los cuales opera y funciona (Carbajal, 2011).

### **Clima organizacional**

La atmósfera interna de la empresa "respira contenido", diversos sentimientos y emociones favorables y desfavorables relacionados con los empleados, toma de decisiones, relaciones interpersonales, comunicación informal, etc. (Carbajal, 2011).

## **3. Planteamiento de Hipótesis**

### **3.1. Hipótesis general**

#### **Hipótesis Nula**

Los roles gerenciales no influyen en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.

#### **Hipótesis Alterna**

Los roles gerenciales influyen en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.

### 3.2. Hipótesis específicas

#### **Primera Hipótesis**

##### **Hipótesis Nula**

El compromiso de continuidad no influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

##### **Hipótesis Alterna**

El compromiso de continuidad influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

#### **Segunda Hipótesis**

##### **Hipótesis Nula**

El compromiso afectivo no influye en los roles gerenciales de DM Hoteles Tacna, año 2022.

##### **Hipótesis Alterna**

El compromiso afectivo influye en los roles gerenciales de DM Hoteles Tacna, año 2022.

### **Tercera Hipótesis**

#### **Hipótesis Nula**

El compromiso normativo no influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

#### **Hipótesis Alterna**

El compromiso normativo influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

### **3.3. Operacionalización de variables.**

#### **3.3.1. Variable independiente:**

La variable independiente de roles gerenciales, comprende los diversos roles de gestión de los gerentes, como son las actividades, funciones que estos realizan para lograr los objetivos comerciales de la organización.

##### **Indicadores:**

- Rol interpersonal
- Rol informativo
- Rol de decisión

**Tabla 1***Variable independiente: Roles gerenciales*

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Dimensiones
Roles Gerenciales	Independiente	Intervalo	Rol interpersonal Rol informativo Rol de decisión

**3.3.2. Variable dependiente:**

El éxito de una organización está ligado a las capacidades y habilidades del capital humano. No tiene sentido tener el equipo y la tecnología más avanzados.

**Tabla 2***Variable dependiente: Compromiso organizacional*

Variable	Tipo de variable	Escala de medición	Dimensiones
Compromiso organizacional	Dependiente	Intervalo	Compromiso: afectivo
			Compromiso normativo
			Compromiso de continuidad

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación es de tipo pura o básica, teniendo como objetivo contrastar la realidad y la relación que existe entre las variables: roles gerenciales y compromiso organizacional.

#### **3.2. Nivel de investigación**

De acuerdo a Valderrama (2016), el trabajo de investigación desarrollado es explicativo, porque una relación causal que va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, y la relación entre crear conceptos para responder a la causa. Física o eventos y fenómenos sociales.

#### **3.3. Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental y de carácter horizontal, ya que la información se recopiló de los colaboradores de DM Hotel Tacna.

### **3.4. Población y muestra del estudio**

#### **3.4.1. Población**

La población estuvo comprendida por 35 colaboradores de DM Hotel Tacna.

#### **3.4.2. Muestra**

Dado que la población es pequeña se realizó un censo, teniendo en consideración a todos los colaboradores de DM Hotel Tacna.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de investigación**

Para el trabajo de investigación se tomó en cuenta la información primaria, obtenida a través de la técnica de encuesta por medio de un cuestionario aplicado al Gerente y los colaboradores de DM Hotel Tacna. Teniendo en cuenta la situación actual en este campo, estos cuestionarios se completarán de manera virtual.

### **3.6. Técnicas de Procesamiento de datos**

Para procesamiento y sistematización de la información se empleó estadística descriptiva y técnicas inferenciales para procesar y sistematizar la información, la cual está representada por tablas y gráficos, cada uno con un análisis asociado. Las pruebas estadísticas utilizadas para confirmar las hipótesis planteadas en el estudio se

basaron la escala del instrumento utilizado, para esta investigación fueron métodos paramétricos por la escala de medición del cuestionario, que es de tipo intervalo, permitiéndonos utilizar el coeficiente de Pearson o R-cuadrado, la prueba de la "t" de Student y la regresión múltiple, en el software Excel de Windows.

### 3.7. Prueba de normalidad

Dado el tamaño de nuestra muestra, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro Wilk, que es ideal para analizar datos menores a 50, determinado de esta manera si es una distribución normal.

#### 3.7.1. Prueba de normalidad variable roles gerenciales

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad variable roles gerenciales*

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Roles gerenciales	0.958	35	0.198

*Prueba de normalidad variable roles gerenciales*

En la Tabla 3 podemos apreciar que el resultado de la prueba de normalidad de la variable roles gerenciales, nos ha dado un de 0.198, siendo mayor al nivel de alfa = 0.05, en ese sentido podemos afirmar que

nuestra variable tiene una distribución normal según la prueba de Shapiro – Wilk.

### 3.7.2. Prueba de normalidad variable Compromiso Organizacional

**Tabla 4**

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Compromiso Organizacional	0.947	35	0.089

*Prueba de normalidad variable compromiso organizacional*

Los resultados de la variable compromiso organizacional de su prueba de normalidad, nos ha dado el valor de 0.089, que es superior al nivel alfa = 0.05, en este sentido podemos concluir que la variable está normalmente distribuida de acuerdo a la Shapiro- Wilk, como se puede apreciar en la Tabla 4.

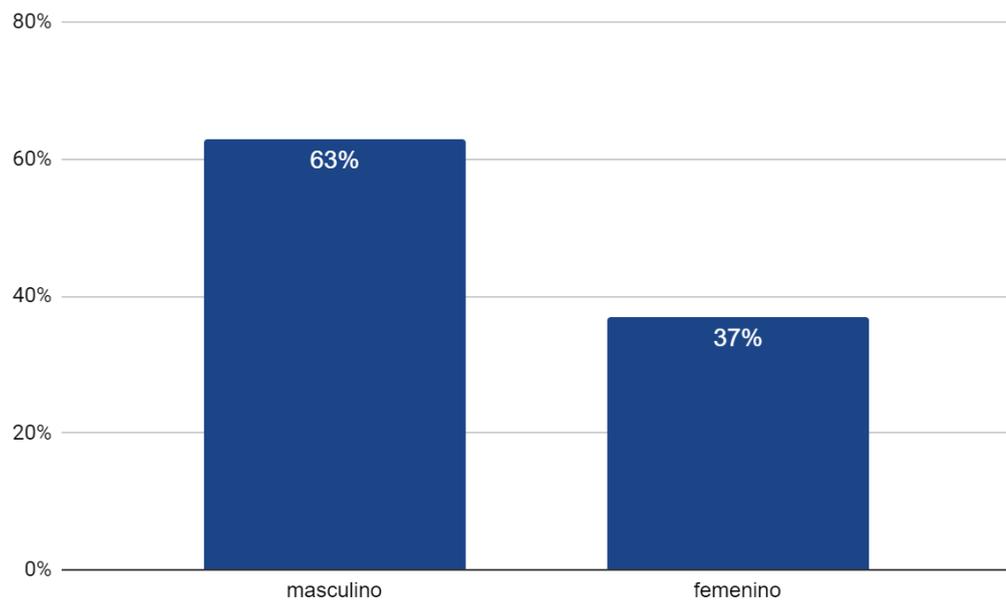
## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

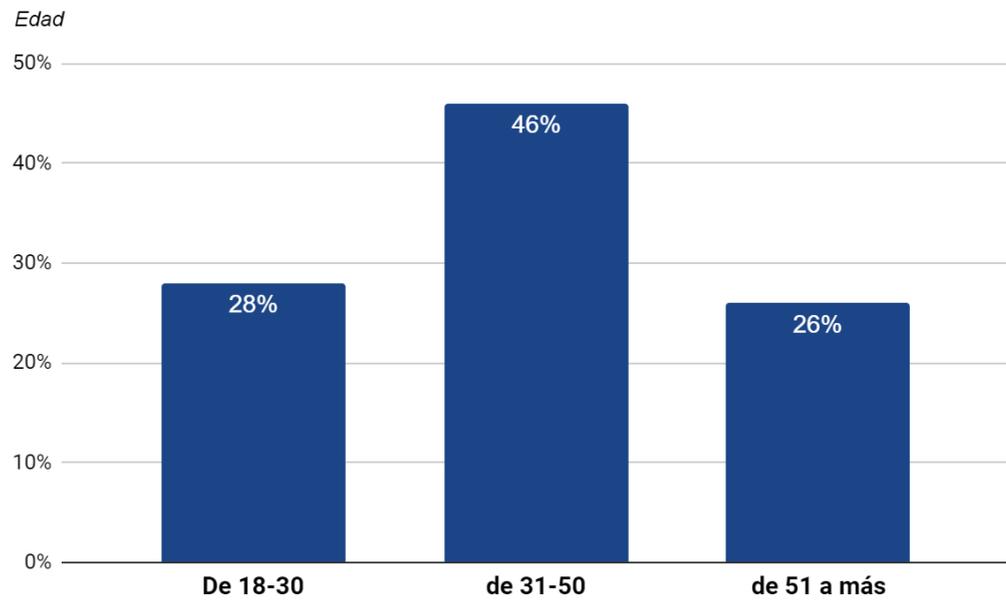
#### 4.1. Aspectos generales

**Figura 1**

*Género*



La figura 1, no indica que 63% de los colaboradores del Gran Hotel Tacna, son de género masculino, mientras que el 37% restante son de género femenino.

**Figura 2***Edad*

Respecto a la edad de los colaboradores, como se puede apreciar en la Figura 2, el 46% corresponde al rango de edad entre 31 a 50 años, el 28% está entre los 18 a 30 años, y finalmente, el 26% se encuentra en un rango de 51 años a más.

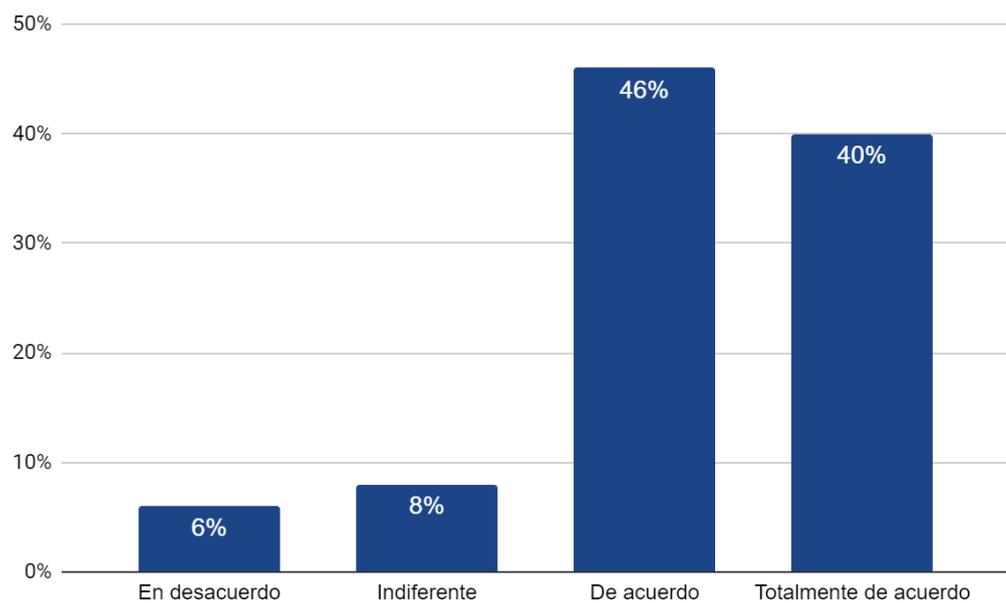
#### **4.2. Compromiso organizacional**

El concepto de compromiso organizacional está compuesto por tres dimensiones: el compromiso afectivo, de continuidad y normativo, los cuales detallaremos líneas adelante.

#### 4.2.1. Compromiso afectivo

**Figura 3**

*Sería feliz si pasará el resto de su carrera en el GHT*

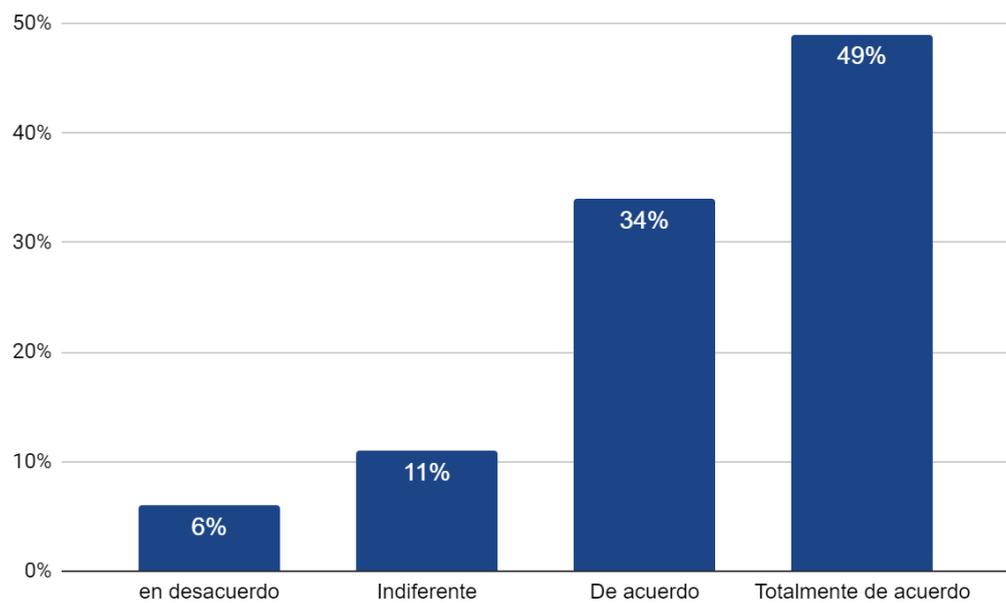


**Interpretación:**

Como podemos observar en la figura 3, el 46% de los empleados piensa que estará feliz de pasar el resto de su carrera en DM Hotel Tacna, mientras que el 40% está totalmente de acuerdo, el 8% no está interesado en pasar su carrera en el Hotel y finalmente el 6% está en desacuerdo.

**Figura 4**

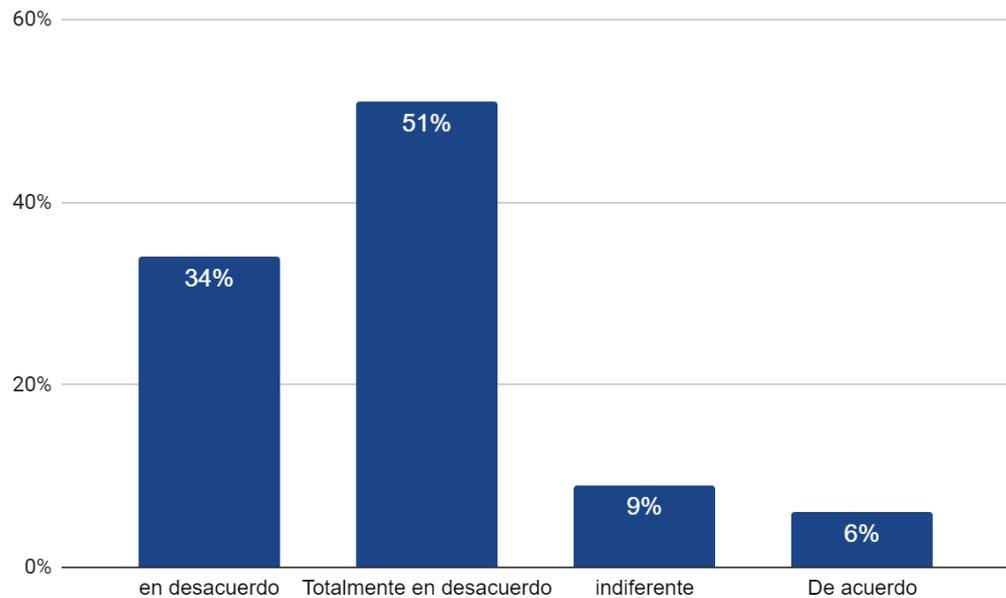
*Realmente siento como si fueran míos, los problemas de GHT*

**Interpretación:**

De la Figura 4 se puede inferir que el 49% de los empleados cree que los problemas de la organización son propios, también el 34% está muy de acuerdo y finalmente el 11% y 6% , le es indiferente y están en desacuerdo.

**Figura 5**

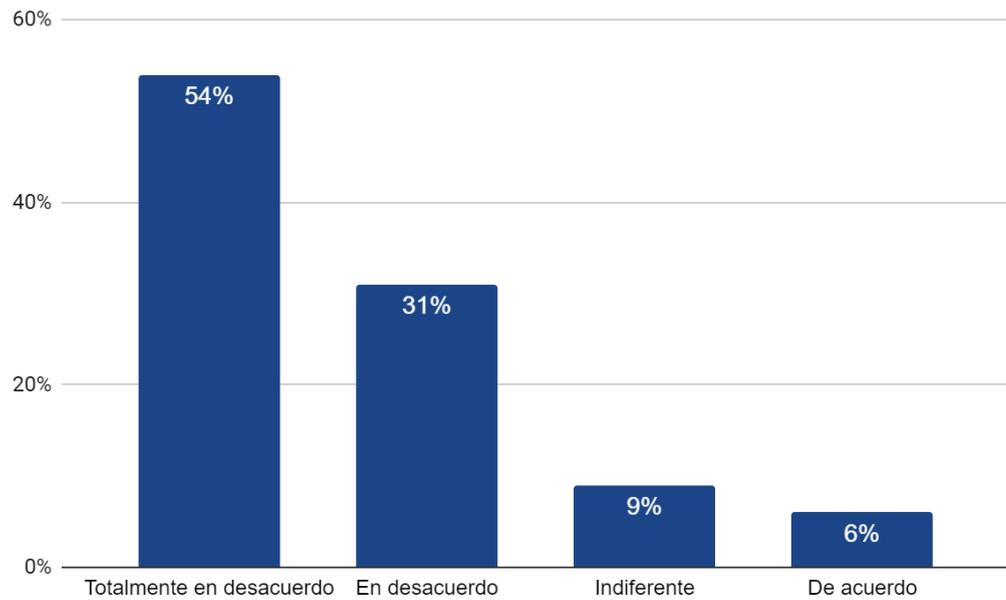
*No experimentó un sentimiento de pertenencia hacia GHT*

**Interpretación:**

Como podemos observar en la figura 5, el 51% de los empleados están totalmente de acuerdo con la afirmación de sentimiento de pertenencia a la organización, mientras que el 34% están en desacuerdo con la afirmación, el 9% se muestra indiferente y finalmente el 6% está de acuerdo en experimentar un sentimiento de pertenencia hacia GHT.

**Figura 6**

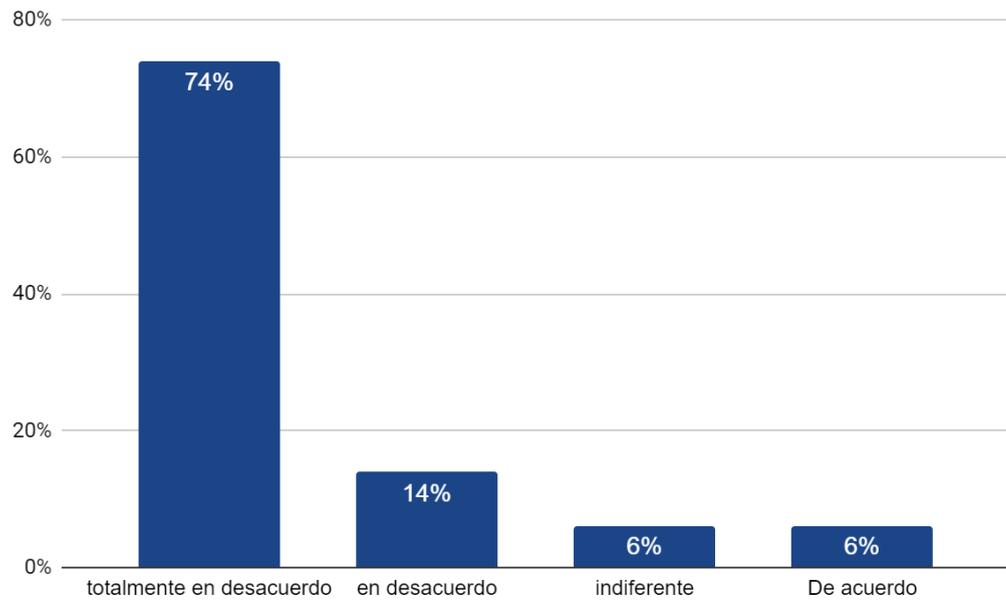
*No me siento ligado emocionalmente al GHT*

**Interpretación:**

La figura 6, nos muestra que el 54% de los colaboradores considera que no se siente ligado emocionalmente a la organización, lo cual representa la alternativa estar totalmente en desacuerdo, así mismo, el 31% está en desacuerdo al respecto, mientras que el 9% es indiferente y finalmente el 6% está en de acuerdo.

**Figura 7**

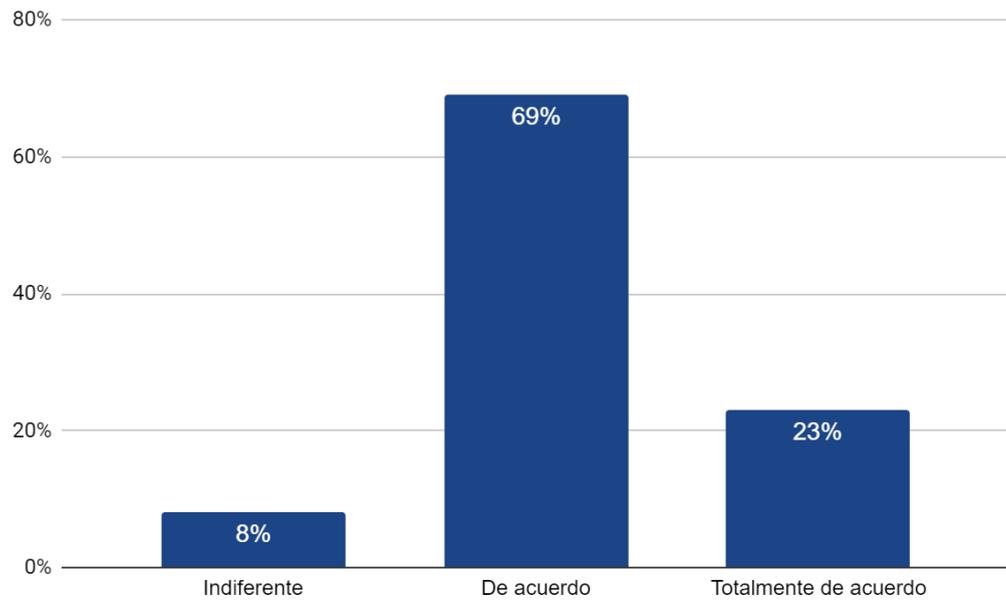
*No me siento integrado plenamente con el GHT*

**Interpretación:**

La figura 7 muestra que el 74% de los empleados sienten que no se sienten totalmente integrados en la organización, el 14% están en desacuerdo con la afirmación de integración en la organización analizada, y tenemos que el 6% le es indiferente y el otro 6% está de acuerdo.

**Figura 8**

*El GHT significa personalmente mucho para mi*

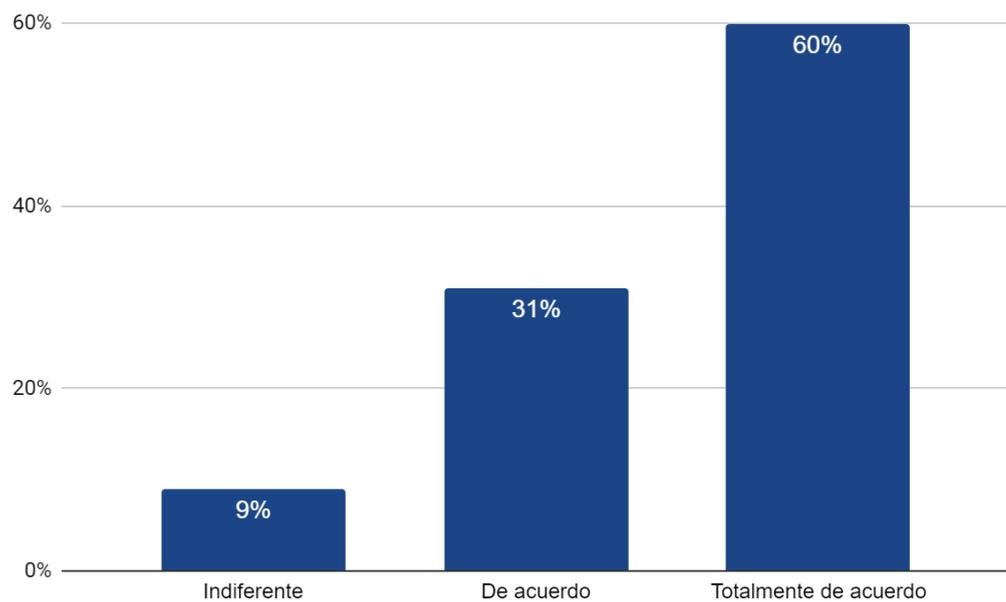
**Interpretación:**

La figura 8, se aprecia que el 69% de los colaboradores considera que la organización significa mucho para él, lo cual representa la alternativa estar totalmente en de acuerdo, así mismo, el 23% está totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 8% es indiferente.

#### 4.2.2. Compromiso de continuidad

**Figura 9**

*Hoy permanecer en el GHT es una cuestión tanto de necesidad como de deseo*

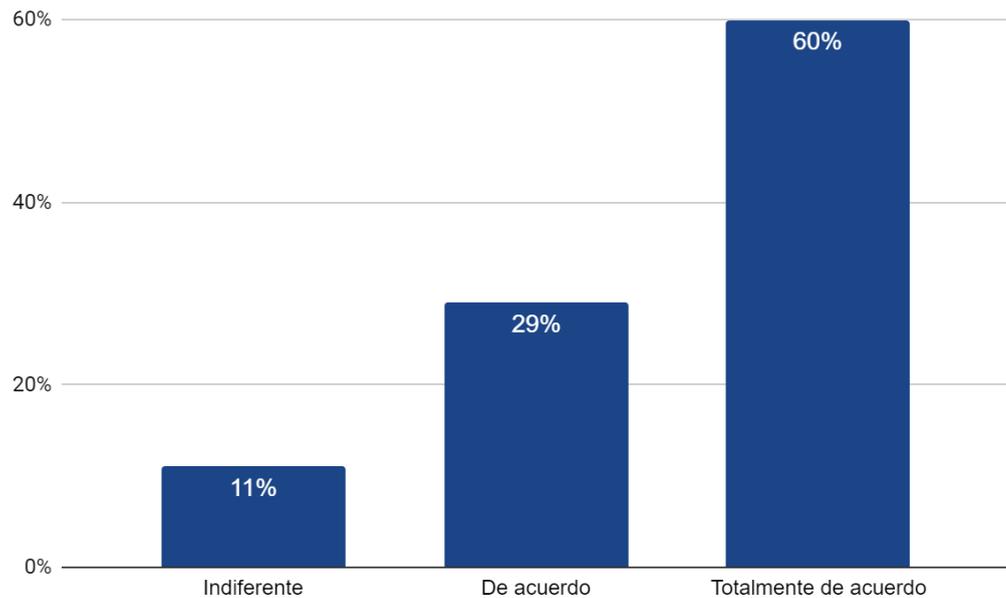


**Interpretación:**

La figura 9, se aprecia que el 60% de los colaboradores considera que permanecer en la organización es una cuestión tanto de necesidad como de deseo, lo cual representa la alternativa estar totalmente en de acuerdo, así mismo, el 31% está en de acuerdo al respecto, mientras que el 9% es indiferente al respecto.

**Figura 10**

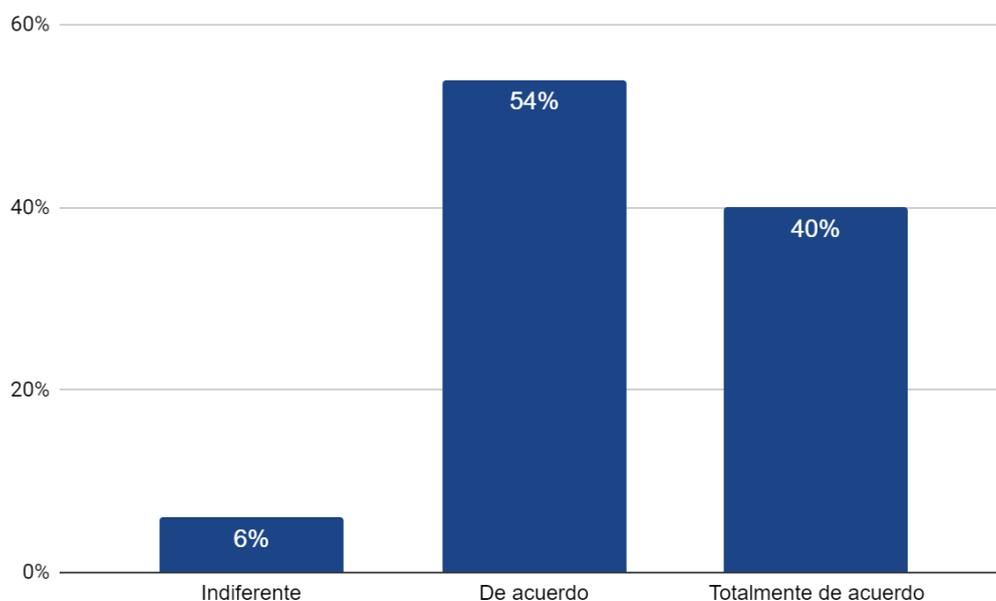
*Sería muy duro para mi dejar el GHT inclusive si lo quisiera*

**Interpretación:**

La figura 10, se aprecia que el 60% de los colaboradores considera que sería muy duro dejar la organización inclusive si lo quisiera, lo cual representa la alternativa estar totalmente en de acuerdo, así mismo, el 29% está en de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente al respecto.

**Figura 11**

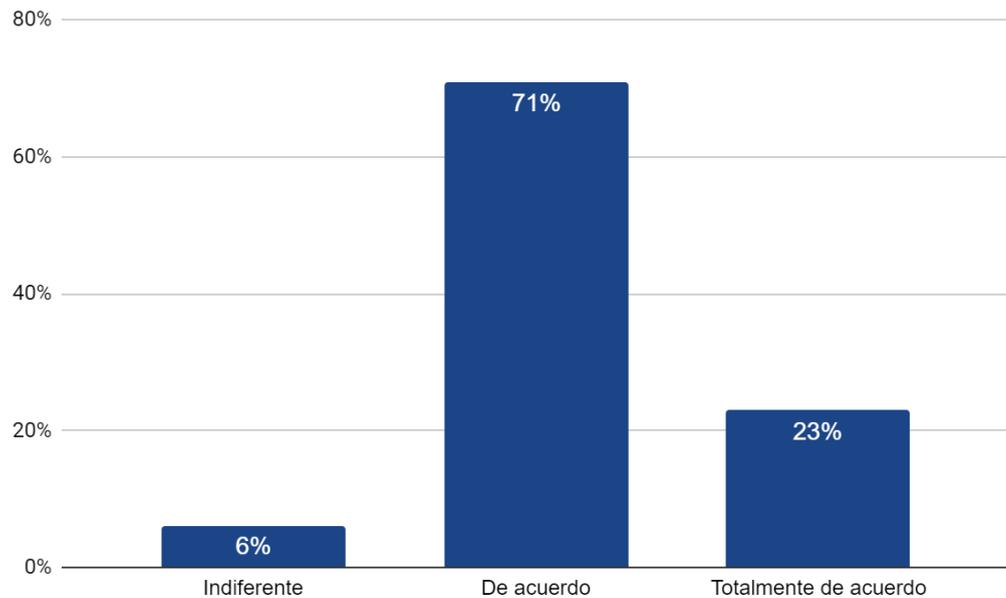
*Mi vida cambiaría mucho si decido dejar GHT en estos momentos*

**Interpretación:**

La figura 11, se aprecia que el 54% de los colaboradores considera que gran parte de su vida se afectaría si decidiera salir de la organización en estos momentos, lo cual representa la alternativa estar de acuerdo, así mismo, el 40% está en totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 6% es indiferente sobre el punto.

**Figura 12**

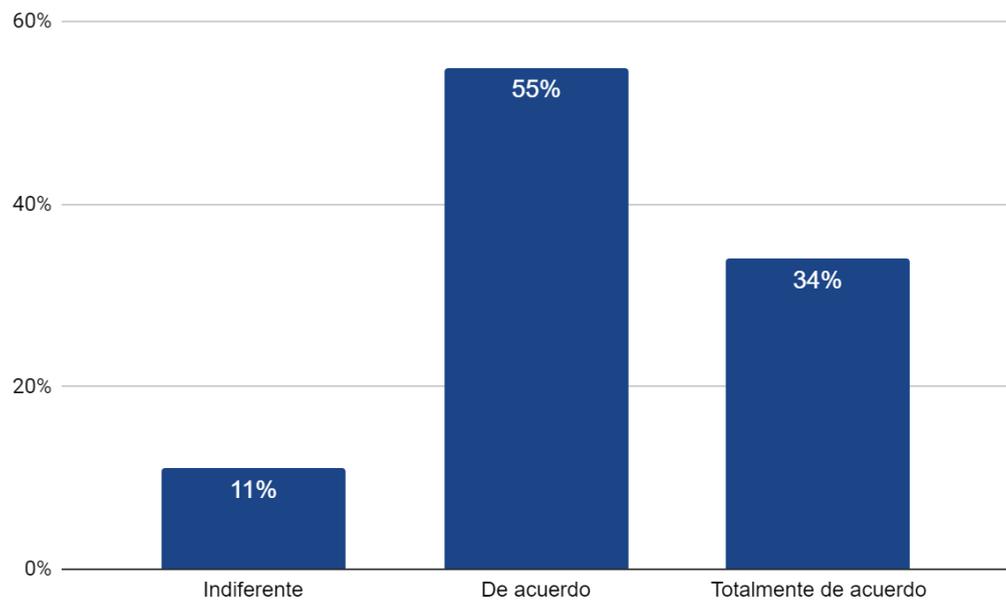
*Siento que tengo muy pocas opciones de carrera como para pensar dejar GHT*

**Interpretación:**

La Figura 12 muestra que el 71% de los empleados cree que tiene muy pocas oportunidades laborales para considerar dejar la organización durante este tiempo como una alternativa al consentimiento, de igual manera, el 23% está totalmente de acuerdo y el 6% en desacuerdo.

**Figura 13**

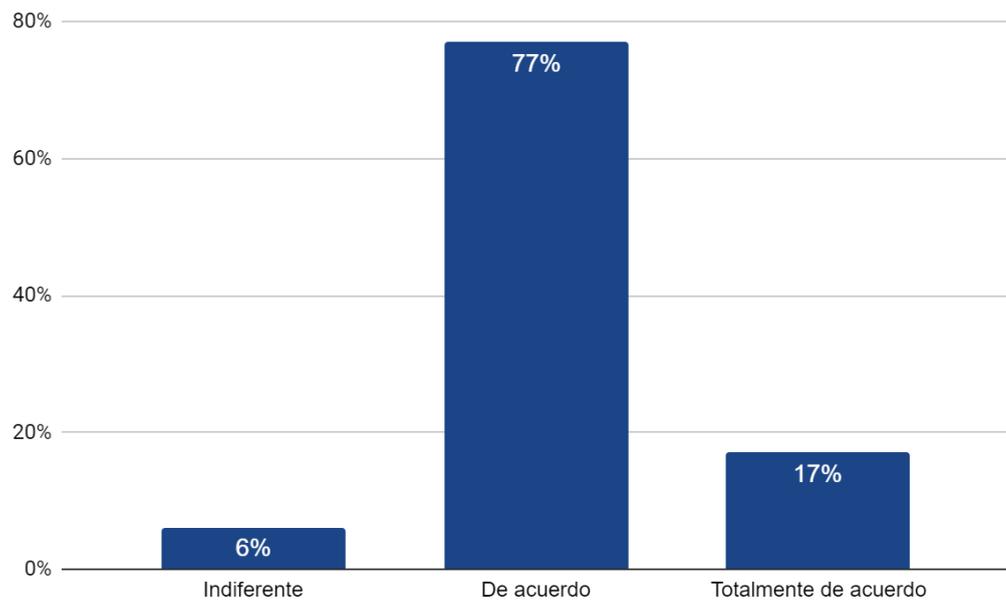
*Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en el GHT podría haber considerado trabajar en otro sitio*

**Interpretación:**

La Figura 13 muestra que el 55% de los empleados cree que, si no pongo mucho esfuerzo en GHT, podría considerar trabajar en otro lugar en lugar de estar de acuerdo, de manera similar, el 34% está totalmente de acuerdo mientras que el 11% no está interesado en este tema.

**Figura 14**

*Una de las pocas consecuencias negativas de dejar el GHT es la falta de confianza en las alternativas existentes*

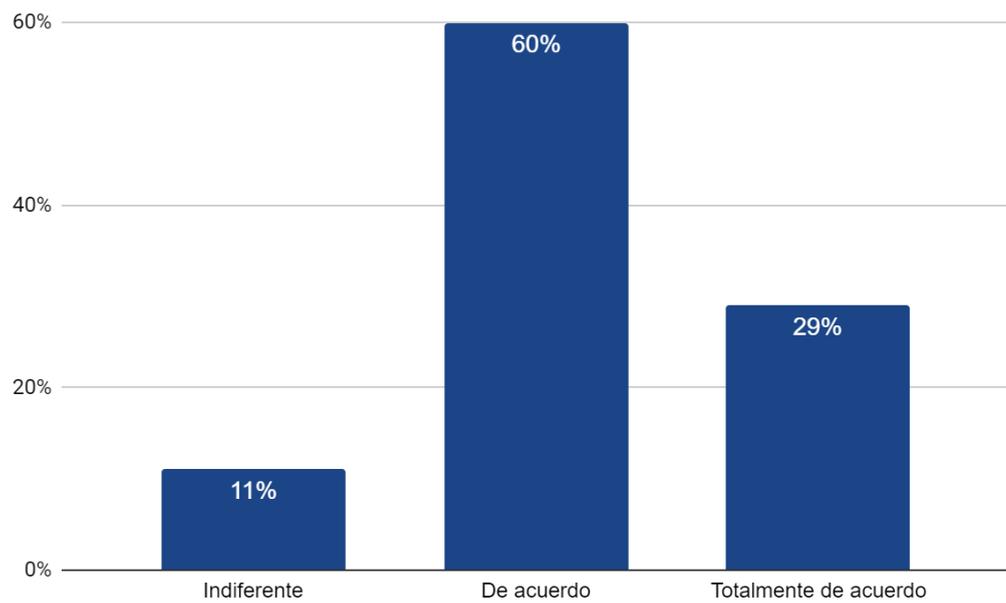
**Interpretación:**

La figura 14, se aprecia que el 77% de los colaboradores considera que una de las pocas consecuencias de dejar la organización es la inseguridad que representan las alternativas disponibles, lo cual representa la alternativa estar de acuerdo, así mismo, el 17% está totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 6% es indiferente sobre el punto.

### 4.2.3. Compromiso normativo

**Figura 15**

*No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo*

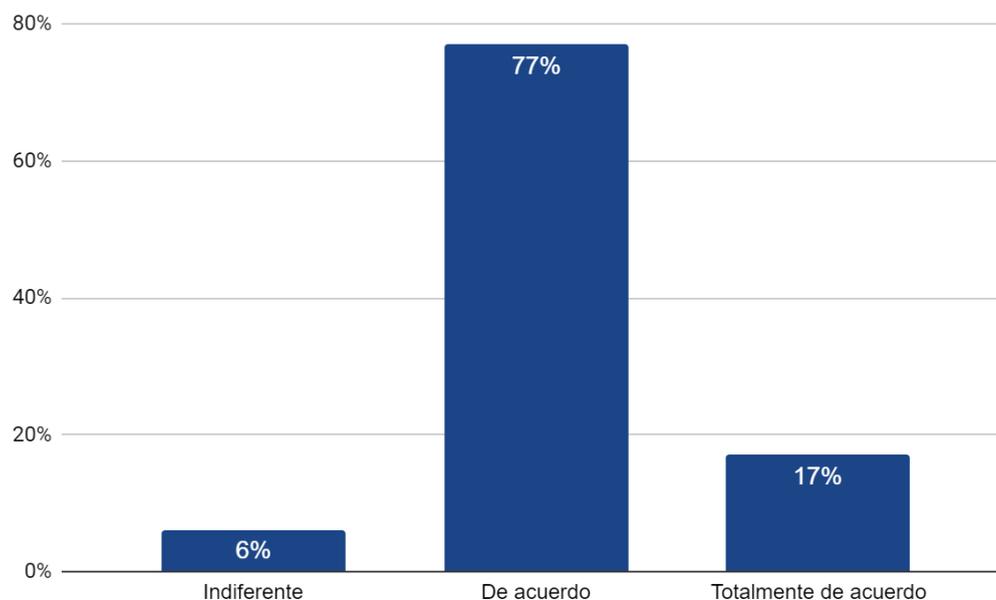


**Interpretación:**

La figura 15, se aprecia que el 60% de los colaboradores considera que no siente obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo, lo cual representa la alternativa estar de acuerdo, así mismo, el 29% está totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente sobre el punto.

**Figura 16**

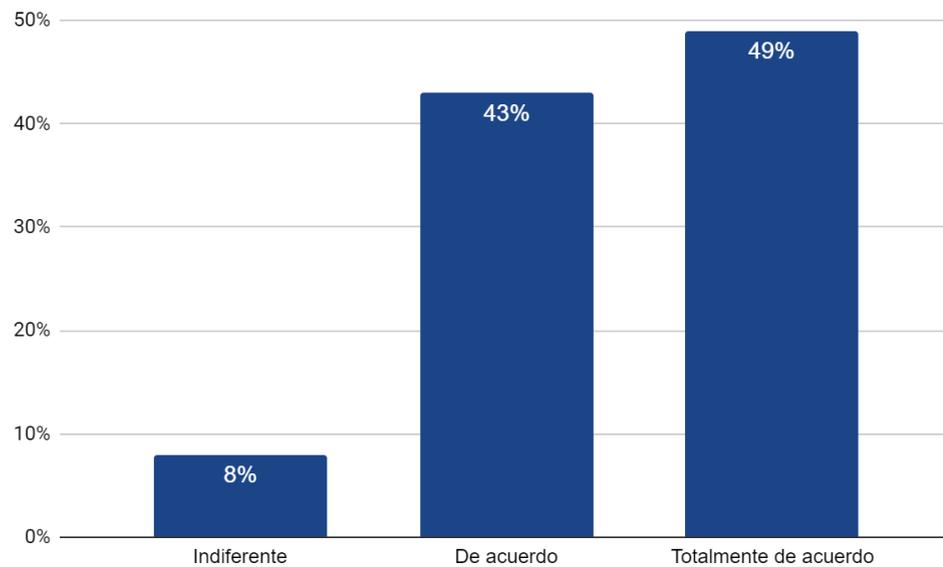
*Siento que no está bien dejar GHT, aún si fuera a favor de mi propio beneficio*

**Interpretación:**

La figura 16 muestra que el 77 % de los empleados cree que aunque sea en su mejor interés, dejar la organización sería un error, siendo esta una alternativa de acuerdo, estando totalmente de acuerdo con esta afirmación el 17 % y el 6% es indiferente a este tema.

**Figura 17**

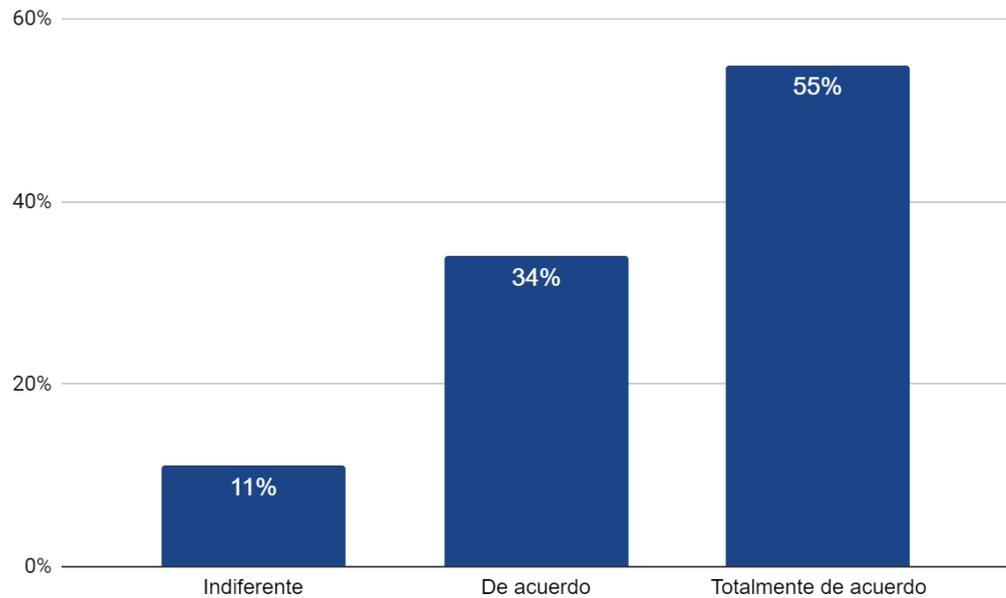
*Me sentiría culpable si dejara el GHT ahora*

**Interpretación:**

La figura 17, se aprecia que el 49% de los colaboradores considera que se sentirían culpables si dejará la organización en estos momentos, lo cual representa la alternativa estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 43% está de acuerdo al respecto, mientras que el 8% es indiferente sobre el punto.

**Figura 18**

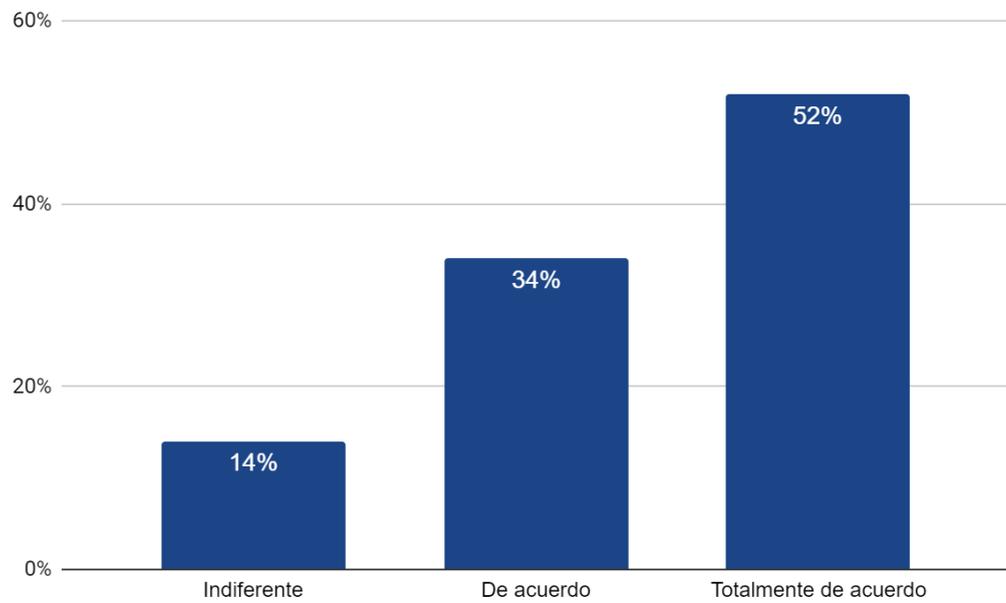
*El GHT merece mi lealtad*

**Interpretación:**

La figura 18, se aprecia que el 55% de los colaboradores considera que le debe lealtad a la organización, lo cual representa la alternativa estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 34% está de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente sobre el punto.

**Figura 19**

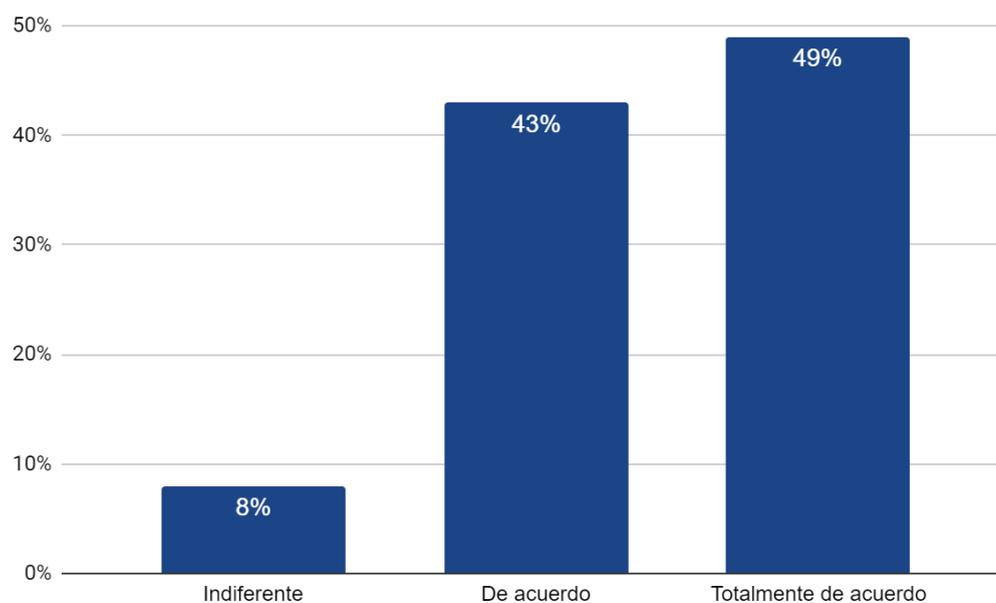
*No abandonaría el GHT en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella*

**Interpretación:**

La figura 19, nos indica que el 52% de los colaboradores considera que no abandonarían la organización en estos momentos, porque tiene un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 34% está de acuerdo al respecto, mientras que el 14% es indiferente.

**Figura 20**

*Estoy en deuda con el GHT*

**Interpretación:**

La figura 20, nos indica que el 49% de los colaboradores considera que está en deuda con la organización en estos momentos, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 43% está de acuerdo al respecto, mientras que el 8% es indiferente.

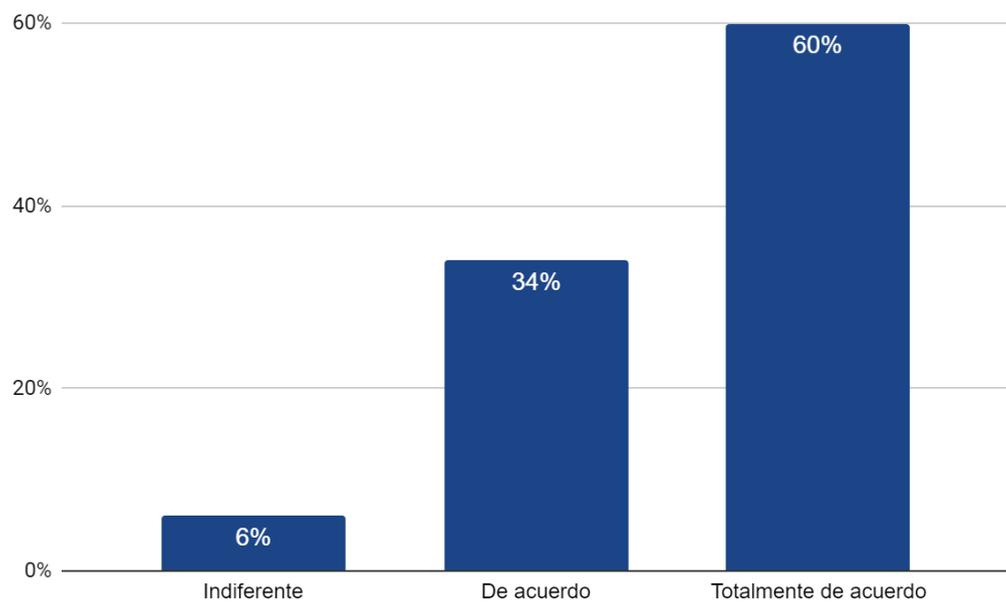
**4.3. Roles gerenciales**

El concepto roles gerenciales, está compuesto por tres dimensiones: rol interpersonal, rol informativo y finalmente el rol de decisión. Al respecto, desarrollaremos líneas abajo cada una de estas dimensiones.

### 4.3.1. Rol interpersonal

**Figura 21**

*Los asuntos legales del hotel se encuentran correctamente representados por su gerente*

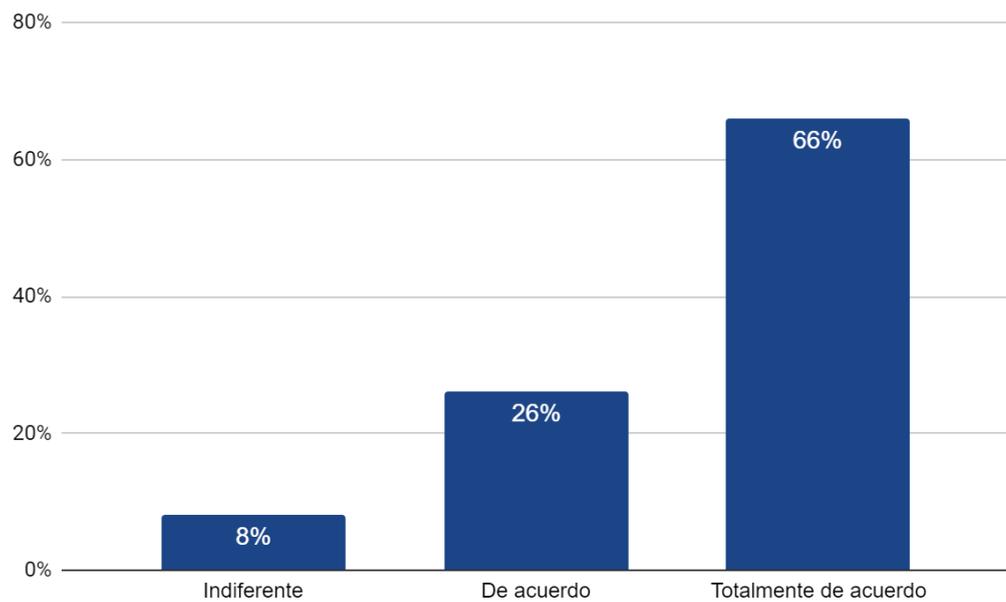


**Interpretación:**

La figura 21, nos indica que el 60% de los colaboradores considera que los asuntos legales de la organización se encuentran correctamente representados por su gerente, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 34% está de acuerdo al respecto, mientras que el 6% es indiferente.

**Figura 22**

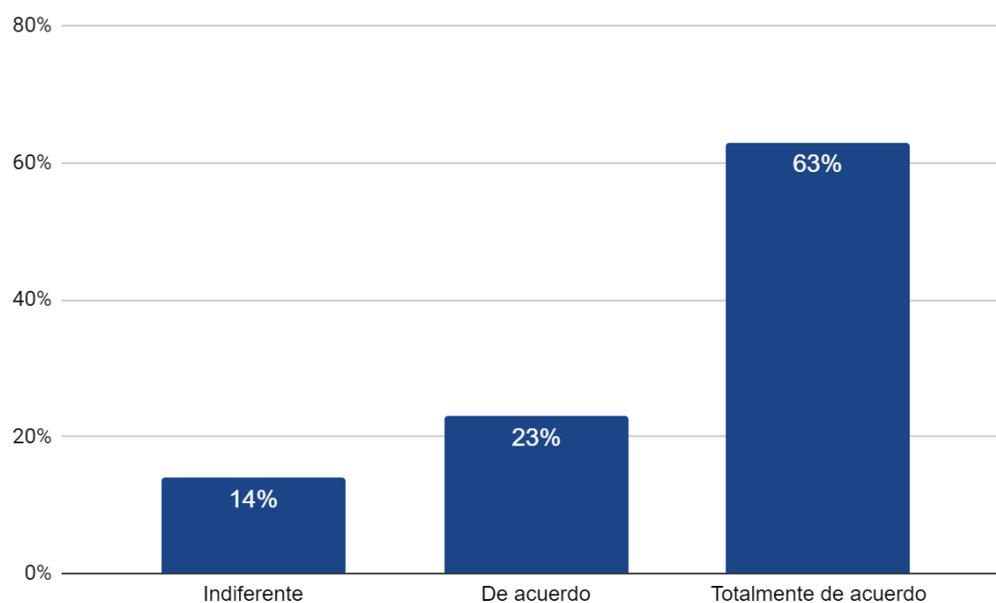
*Su líder lo motiva e impulsa a cumplir sus propios objetivos laborales*

**Interpretación:**

La figura 22, nos muestra que el 66% de los colaboradores considera que su líder lo motiva e impulsa a cumplir sus propios objetivos laborales en la organización, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 26% está de acuerdo al respecto, mientras que el 8% es indiferente.

**Figura 23**

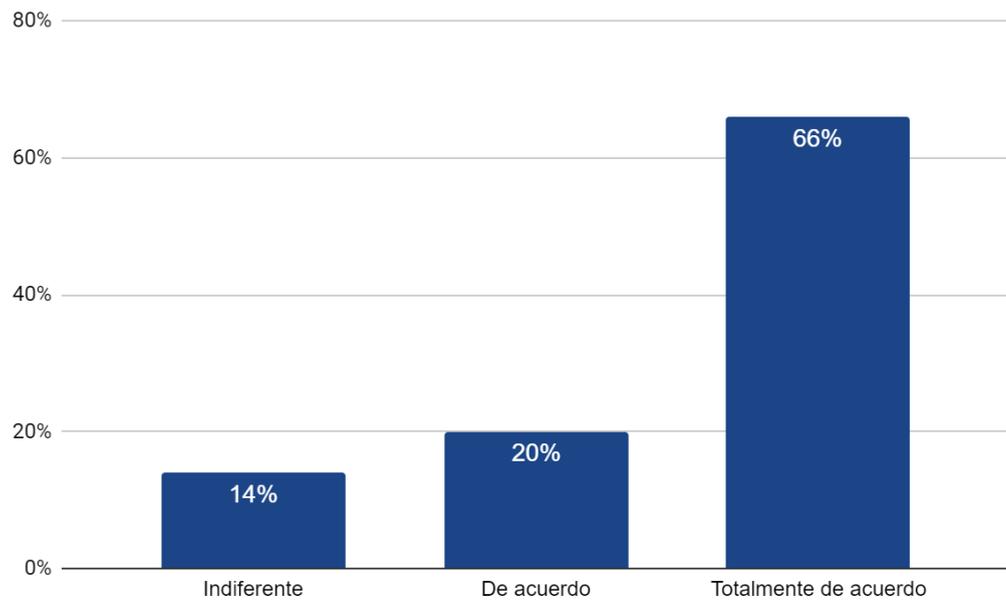
*La gerencia desarrolla una adecuada gestión interna correspondiente a trámites documentarios y ejecución de autonomía en el puesto señalado*

**Interpretación:**

La figura 23, nos muestra que el 63% de los colaboradores considera que la gerencia desarrolla una adecuada gestión interna correspondiente a trámites documentarios y ejecución de autonomía en el puesto señalado en la organización, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 23% está de acuerdo al respecto, mientras que el 14% es indiferente.

**Figura 24**

*La gerencia establece una buena relación y red de contactos con organismos económicos externos en la ciudad de Tacna*

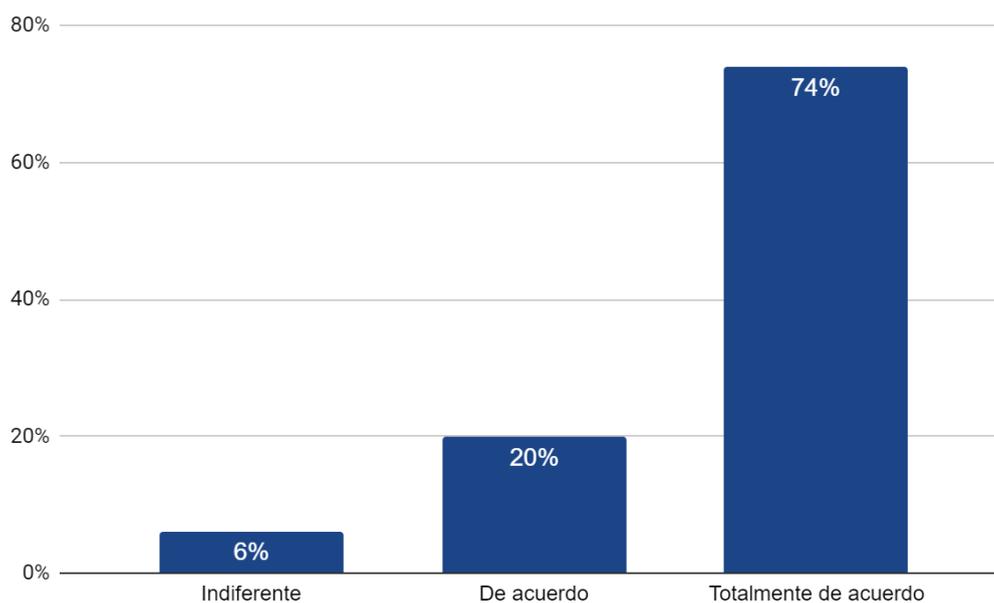
**Interpretación:**

La figura 24, nos muestra que el 63% de los colaboradores considera que la gerencia establece una buena relación y red de contactos con organismos económicos externos en la ciudad de Tacna, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 20% está de acuerdo al respecto, mientras que el 14% es indiferente.

### 4.3.2. Rol Informativo

**Figura 25**

*El líder de GHT es un buen difusor de información relevante para el desempeño de los colaboradores*

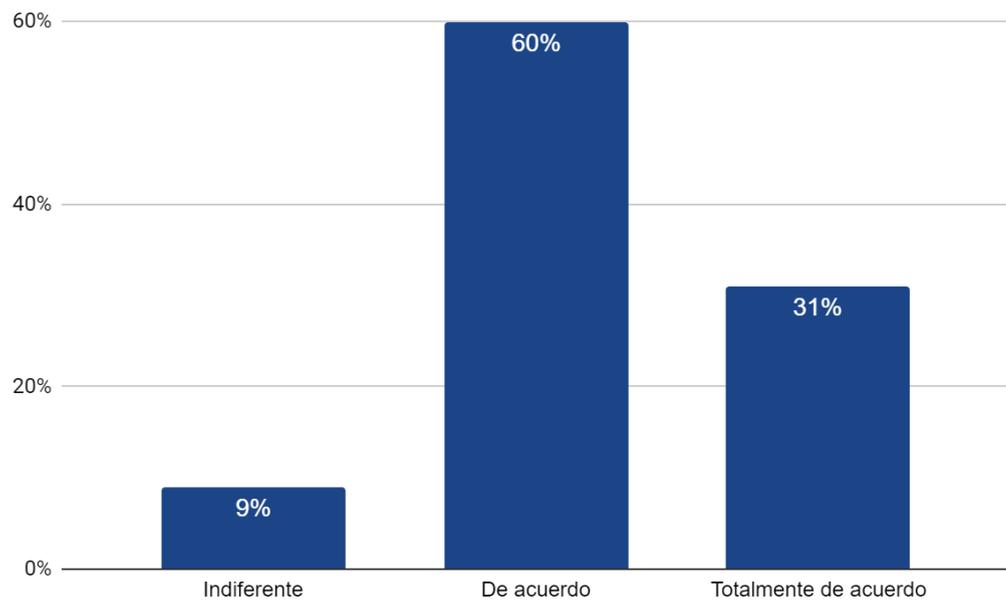


**Interpretación:**

La figura 25, nos muestra que el 74% de los colaboradores considera que el líder de GHT es un buen difusor de información relevante para el desempeño de los colaboradores, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 20% está de acuerdo al respecto, mientras que el 6% es indiferente.

**Figura 26**

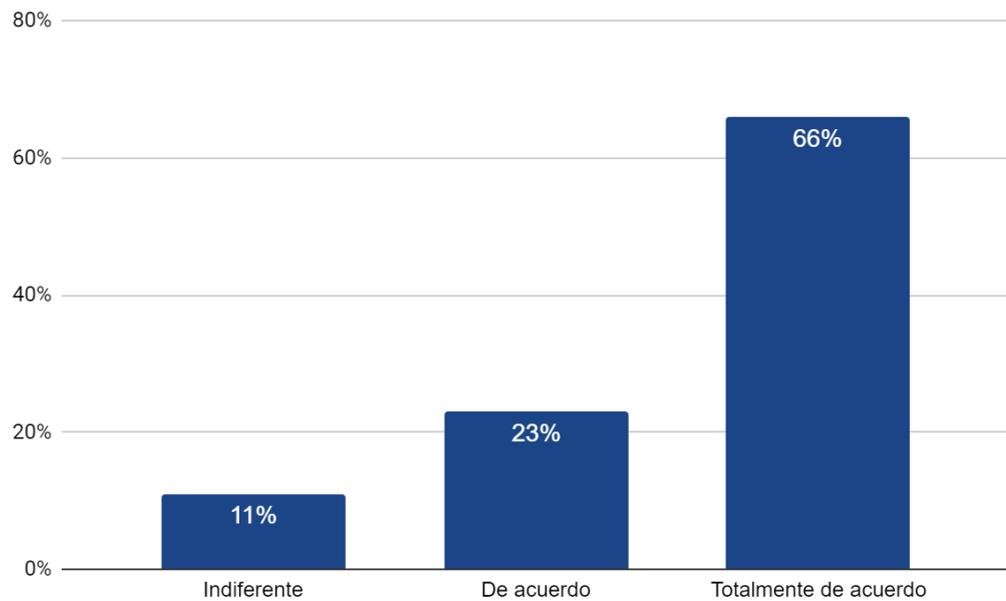
*Su gerente es un excelente comunicador de planes y resultados*

**Interpretación:**

La figura 26, nos muestra que el 60% de los colaboradores considera que su gerente es un excelente comunicador de planes y resultados dentro de la organización, lo cual representa la opción estar de acuerdo, así mismo, el 31% está totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 9% es indiferente.

**Figura 27**

*En su desempeño gerencial el líder ejecuta una buena distribución de recursos para que todas las actividades del GHT se desarrolle de manera acertada*

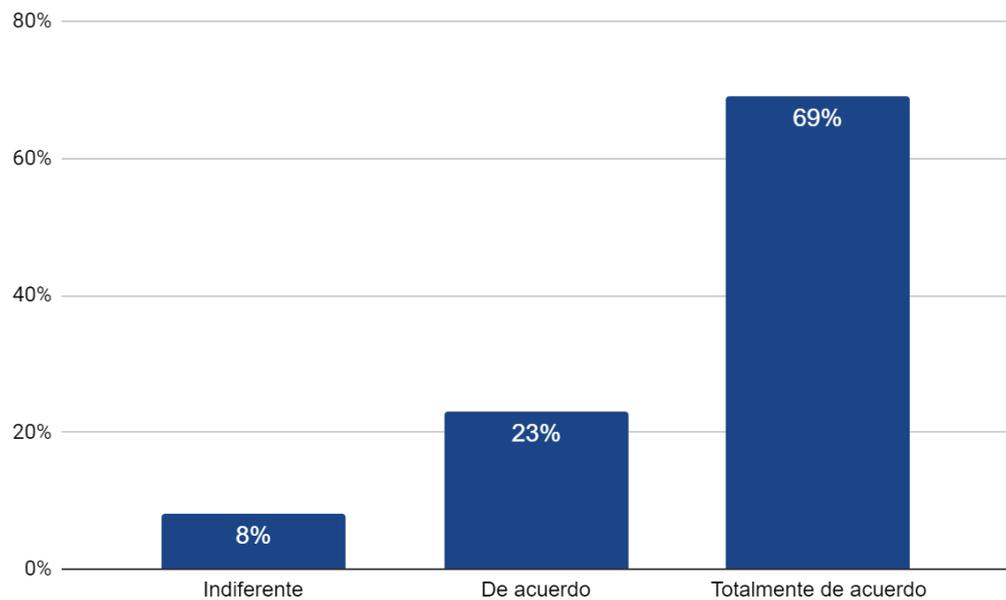
**Interpretación:**

La figura 27, nos muestra que el 66% de los colaboradores considera que el desempeño gerencial el líder ejecuta una buena distribución de recursos para que todas las actividades del GHT, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 23% está de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente

### 4.3.2. Rol de decisión

**Figura 28**

*Su gerencia detecta fácilmente problemas y desarrolla oportunidades en base al buen análisis de información relacionada al GHT*

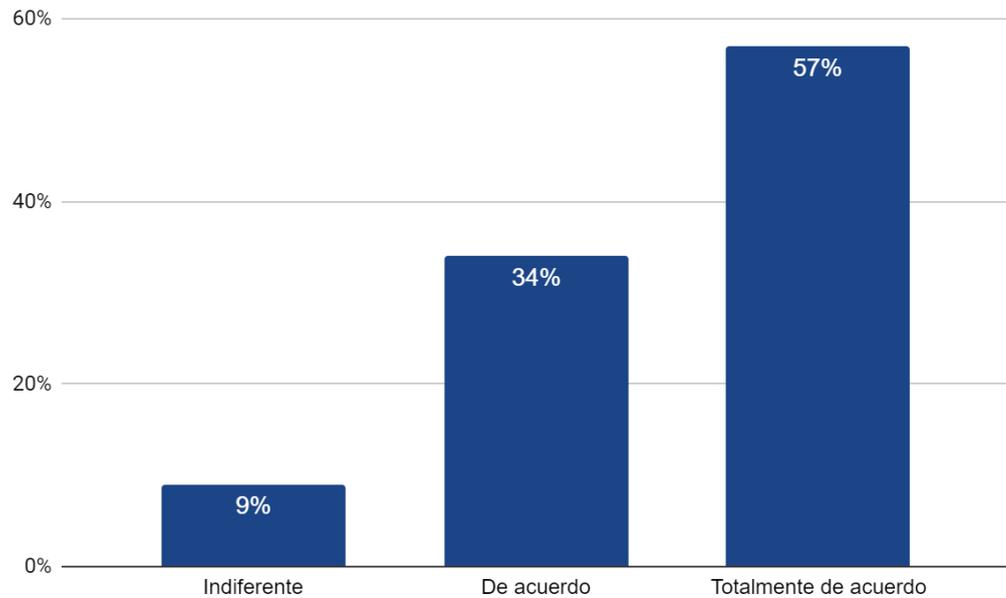


**Interpretación:**

La figura 28, nos muestra que el 69% de los colaboradores considera que su gerencia detecta fácilmente problemas y desarrolla oportunidades en base al buen análisis de información relacionada al GHT, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 23% está de acuerdo al respecto, mientras que el 8% es indiferente.

**Figura 29**

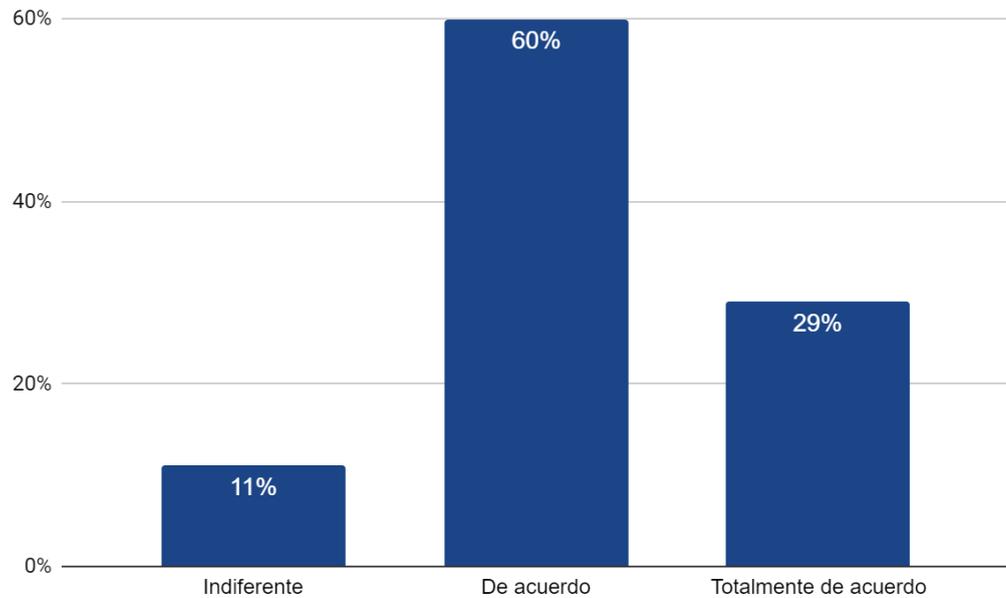
*Su gerente gestiona proyectos de mejora para producir cambios en el GHT*

**Interpretación:**

La figura 29, nos muestra que el 57% de los colaboradores considera que su gerente gestiona proyectos de mejora para producir cambios en el GHT dentro de la organización, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 34% está de acuerdo al respecto, mientras que el 9% es indiferente.

**Figura 30**

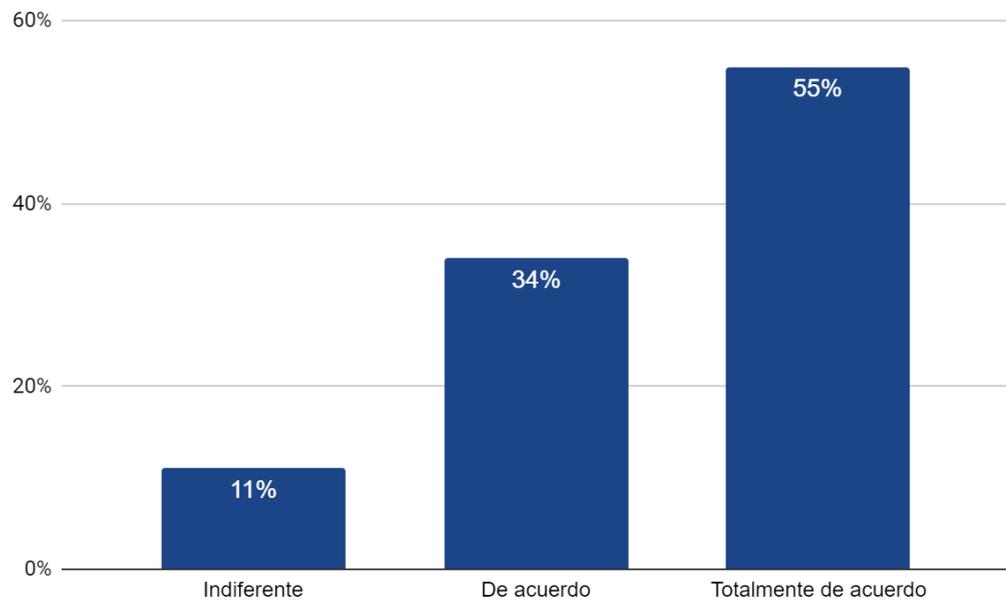
*La gerencia responde inmediatamente a eventos inesperados y problemas operativos dando soluciones útiles para la organización*

**Interpretación:**

La figura 30, nos muestra que el 60% de los colaboradores considera que la gerencia responde inmediatamente a eventos inesperados y problemas operativos dando soluciones útiles para la organización, lo cual representa la opción estar de acuerdo, así mismo, el 29% está totalmente de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente

**Figura 31**

*Observa que el gerente participa constantemente en negociaciones internas y externa (diversas organizaciones) generando resultados satisfactorios para el GHT*

**Interpretación:**

La figura 31, nos muestra que el 55% de los colaboradores considera que observa que el gerente participa constantemente en negociaciones internas y externa (diversas organizaciones) generando resultados satisfactorios para el GHT, lo cual representa la opción estar totalmente de acuerdo, así mismo, el 34% está de acuerdo al respecto, mientras que el 11% es indiferente

## **CAPITULO V**

### **COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Para la comprobación de hipótesis de la presente investigación, previamente se ha verificado la normalidad de las variables en estudio, sin lo cual no podríamos haber utilizado la prueba de regresión, de otro lado, las escalas de medición utilizadas son de tipo intervalo o escala métrica.

#### **5.1. Hipótesis general**

Se presenta a continuación el planteamiento de la hipótesis general:

Ho: Los roles gerenciales no influyen en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.

H1: Los roles gerenciales influyen en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.

Con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada aplicó un modelo estadístico de regresión lineal simple, obteniéndose los siguientes resultados:

**Tabla 5**

*Resumen de regresión lineal roles gerenciales y compromiso organizacional*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,676	0.466	0.436	4.805

La tabla 5, nos indica el coeficiente de determinación ajustado  $R = 0.436$ , lo cual se interpreta que la variable independiente roles gerenciales explican el compromiso organizacional del Gran Hotel Tacna en un 43.6%, por lo que podemos concluir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tabla 6**

Prueba estadística	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	479.874	1	479.874	20.78	0,000
Residuo	762.011	33	23.091	2	
Total	1241.886	34			

*ANOVA entre variables*

En la tabla 6, se muestran los resultados siguientes: el valor P es 0.000 siendo un valor inferior al nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que existe un modelo a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 7**

*Coefficiente de regresión*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	17.008	5.313		3.201	0.003
Roles gerenciales	0.496	0.109	0.622	4.559	0.000

Del análisis de la tabla 7 se concluye la variable independiente roles gerenciales explican el comportamiento del compromiso organizacional del Gran Hotel Tacna, cuyo p- valor es de 0.000 a un nivel de 5% de significancia, así mismo, podemos indicar que la relación es positiva, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

## 5.2. Hipótesis específicas

### 5.2.1. Primera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis específica:

H0: El compromiso de continuidad influye en los roles gerenciales de DM  
Hotel Tacna, año 2022.

H1: El compromiso de continuidad influye en los roles gerenciales de DM  
Hotel Tacna, año 2022.

A continuación, se presenta el modelo de regresión lineal simple dando como resultado:

**Tabla 8**

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,743	0.534	0.501	4.505

*Resumen de regresión lineal*

La tabla 8, nos da conocer el coeficiente de determinación del modelo, el cual asciende al 0.501, lo cual significa que la variable compromiso de continuidad explica el comportamiento de los roles gerenciales de la organización en un 50.1%.

**Tabla 9**

*ANOVA*

Prueba estadística	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	572.142	1	572.142	28.191	,000
Residuo	669.744	33	20.295		
Total	1241.886	34			

En la tabla 9, se muestran los resultados siguientes: el p - valor es 0.000 siendo un valor inferior al nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que existe un modelo a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 10***Coefficiente de regresión*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	17.024	4.569		3.726	0.001
Compromiso de continuidad	1.448	0.273	0.679	5.310	0.000

Del análisis de la tabla 10, se concluye la variable independiente compromiso de continuidad explican los roles gerenciales del Gran Hotel Tacna, cuyo p- valor es de 0.000 a un nivel de 5% de significancia, así mismo, podemos indicar que la relación es positiva, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### 5.2.2. Segunda hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis específica:

H0: El compromiso afectivo no influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

H1: El compromiso afectivo influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

A continuación, se presenta el modelo de regresión lineal simple dando como resultado:

**Tabla 11**

*Resumen de regresión lineal*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,624	0.421	0.325	5.056

La tabla 11, nos da conocer el coeficiente de determinación del modelo, el cual asciende al 0.325, lo cual significa que la variable compromiso afectivo explica el comportamiento de los roles gerenciales de la organización en un 32.5%.

**Tabla 12**

Prueba estadística	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	398.232	1	398.232	15.557	0,000
Residuo	843.654	33	25.565		
Total	1241.886	34			

*ANOVA*

En la tabla 12, se muestran los resultados siguientes: el p - valor es 0.000 siendo un valor inferior al nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que existe un modelo a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 13**

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	sig.
	b	error estándar	beta		
(constante)	21.253	5.062		4.199	0.000
Compromiso afectivo	1.242	0.315	0.566	3.947	0.000

*Coefficientes de regresión*

Del análisis de la tabla 13 se concluye la variable independiente compromiso afectivo explican los roles gerenciales del Gran Hotel Tacna, cuyo p- valor es de 0.000 a un nivel de 5% de significancia, así mismo, podemos indicar que la relación es positiva, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

### **5.2.3. Tercera hipótesis específica**

Planteamiento de la hipótesis específica:

H0: El compromiso normativo no influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

H1: El compromiso normativo influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.

A continuación, se presenta el modelo de regresión lineal simple dando como resultado:

**Tabla 14***Resumen de regresión lineal*

R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
0,524	0.453	0.395	5.056

La tabla 14, nos da conocer el coeficiente de determinación del modelo, el cual asciende al 0.395, lo cual significa que la variable compromiso normativo explica el comportamiento de los roles gerenciales de la organización en un 39.5%.

**Tabla 15**

Prueba estadística	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	252.000	1	252.000	8.401	0,007
Residuo	989.886	33	29.997		
Total	1241.886	34			

*ANOVA*

En la tabla 15, se muestran los resultados siguientes: el p - valor es 0.007 siendo un valor inferior al nivel de significancia de 0.05, por tanto, se concluye que existe un modelo a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 16**

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	sig.
	b	error estándar	beta		
(constante)	25.043	5.563		4.501	0.000
Compromiso o normativo	1.001	0.345	0.450	2.898	0.007

*Coeficientes de regresión*

Del análisis de la tabla 16 se concluye la variable independiente compromiso normativo explican los roles gerenciales del Gran Hotel Tacna, cuyo p- valor es de 0.007 a un nivel de 5% de significancia, así mismo, podemos indicar que la relación es positiva, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

## CONCLUSIONES

PRIMERA: El capital humano debe ser considerado como un recurso estratégico para las empresas, el cual les permitirá crear valor para los clientes, en función del mercado meta al cual se dirijan, todo ello centrado en el compromiso del colaborador para con la empresa, es decir, a través del compromiso que este demuestre en todas las acciones que realice.

SEGUNDA: Los roles gerenciales influyen en el compromiso organizacional del Gran Hotel Tacna, en consecuencia, el grado de liderazgo que demuestre el gerente de la organización tendrá un efecto multiplicador en los resultados y metas que se ha propuesto la organización a través de sus colaboradores.

TERCERA: El compromiso de continuidad tiene un efecto directo en los roles gerenciales, dado que el colaborador al considerar su organización como parte de su razón de ser, incrementa su afiliación y por ende contribuye de forma más efectiva en los objetivos que busca alcanzar la empresa.

CUARTA: El compromiso afectivo tiene una relación directa y significativa con los roles gerenciales de la empresa, es decir, a medida que el colaborador tiene amor, se siente feliz con lo que hace su productividad va a ser alta y por ende contribuirá eficazmente con lo que desea alcanzar la gerencia.

QUINTA: El compromiso normativo de igual manera se encuentra directamente relacionado con los roles gerenciales ya que los colaboradores tienen un sentimiento de obligación moral y ética de trabajar con sus pares a fin de alcanzar las metas planteadas para el mercado meta por parte de la empresa.

## RECOMENDACIONES

PRIMERA: Las organizaciones deben desarrollar estrategias de motivación tanto extrínsecas como intrínsecas con la finalidad de motivar a los colaboradores, ya que a través de ellos obtienen los resultados que desean alcanzar.

SEGUNDA: Los roles gerenciales que son parte del estilo de gerencia deben estar adecuadamente orientados a los colaboradores con el propósito de que estén bien comunicados, y que además las decisiones de los gerentes sean tomadas en consideración y ejecutadas en forma comprometida a fin de alcanzar los resultados.

TERCERA: Deben desarrollarse estrategias orientadas a fomentar en el colaborador el compromiso de continuidad, que básicamente esta orientado a que este no abandone la organización, ya que de suceder ello, se estaría perdiendo la experiencia y capacitación del colaborador.

CUARTA: En relación al compromiso afectivo, este es de particular trascendencia debido a que está relacionada a los sentimientos que siente el colaborador con su organización, mientras se

encuentra más feliz su productividad irá en incremento favoreciendo los resultados de la empresa.

QUINTA: El compromiso normativo debe fomentarse también, tan igual que los anteriores, con el propósito de que el colaborador desarrolle un sentimiento de obligación propia hacia la empresa, en el sentido de desear contribuir libremente con los lineamientos y estrategias de la gerencia.

## Referencias

- Carbajal. (2011). *La responsabilidad institucional en la permanencia del estudiante en la Universidad de la República durante el año de ingreso : servicio: Facultad de Psicología [Tesis para optar el grado de MAestro en Psicología y Educación, Universidad de. Universidad de la República. Montevideo: Repositorio institucional. Recuperado el 31 de 10 de 2022, de*  
Obtenido de  
<https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/5477>
- Cardozo, & Goncalvez. (1998). *Relación entre el compromiso organizacional y rotación voluntaria de personal [Tesis para optar el grado de Licenciado en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela]. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela. Recuperado el 28 de 09 de 2022, de*  
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAQ1294.pdf>
- Hernández. (2011). *Teoría General de Administrativa: Origen, evolución y vanguardia (5ta. ed.)*. México, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 02 de 11 de 2022, de  
[https://www.academia.edu/35035513/Introduccion\\_a\\_la\\_Administracion\\_Sergio\\_Hernandez\\_5\\_Edicion](https://www.academia.edu/35035513/Introduccion_a_la_Administracion_Sergio_Hernandez_5_Edicion)
- Koontz, Weihrich, & Cannice. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Distrito Federal, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 31 de

10 de 2022, de  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

Llanos, Pacheco, Romero, Arrata, & Armas. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana*. Universidad Ecotec. Samborodón, Ecuador: Departamento de publicaciones. Recuperado el 30 de 09 de 2022, de <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacion.pdf>

Maldonado-Radillo, Ramirez, García, & Chairez. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. (I. T. Calientes, Ed.) *Conciencia Tecnológica*(47), 12-18. Recuperado el 03 de 09 de 2022, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94431297002>

Mehech, Cordero, U., & Gómez, R. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en el resultado de las empresas*. Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Recuperado el 27 de 09 de 2022, de <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>

Meyer, & Allen. (2017). El ompromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*(1), 67-86. Recuperado el 03 de 10 de 2022, de <file:///D:/Descargas/Dialnet-ElCompromisoOrganizacional-5089649.pdf>

Mintzberg, Brian, & Voyer. (1997). *El Proceso Estratégico: Conceptos, procesos y casos*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A. Recuperado el 05 de 09 de 2022

Munch. (2014). *Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos* (2da. ed.). Estado de México, México: Pearson Educación. Recuperado el 01 de 11 de 2022, de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracion3b3n-lourdes-munch-2a-edicion3b3n.pdf>

Rios, C. (2018). *Roles gerenciales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión [Tesi para optar el título de Licenciado en Adm., Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión, Perú, 2018]*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. Recuperado el 25 de 09 de 2022, de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/864/TFCE-01-03.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Robbins, & Coulter. (2005). *Administración* (8va. ed.). México, México: Pearson Education. Recuperado el 03 de 10 de 2022

## APÉNDICES

## **Apéndice A: Matriz de Consistencia**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La influencia de los roles gerenciales en el compromiso organizacional del sector hotelero, el caso de DM Hotel Tacna, año 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influyen los roles gerenciales en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar cómo se relacionan los roles gerenciales en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Los roles gerenciales influyen en el compromiso organizacional de DM Hotel Tacna, año 2022.</p>	<p>VI: Roles Gerenciales</p>	<p>Rol interpersonal</p> <p>Rol Informativo</p> <p>Rol de decisión</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influye el compromiso de continuidad en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?</p> <p>¿Cómo influye el compromiso normativo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?</p> <p>¿Cómo influye el compromiso afectivo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar cómo se relaciona el compromiso de continuidad en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el compromiso normativo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el compromiso afectivo en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>El compromiso de continuidad influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p> <p>El compromiso normativo influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p> <p>El compromiso afectivo influye en los roles gerenciales de DM Hotel Tacna, año 2022.</p>	<p>VD: Compromiso Organizacional</p>	<p>Compromiso de continuidad</p> <p>Compromiso normativo</p> <p>Compromiso afectivo</p>
Método y diseño		Población y muestra		Técnicas e instrumentos
Tipo de investigación	Investigación pura o básica	Población	35 colaboradores	Método: Encuesta
Nivel de investigación	Explicativo	Muestra	Se efectuará un censo por ser pequeña la población	Técnica: Cuestionario
Diseño de investigación	No experimental, corte transversal			Tratamiento estadístico: SPSS

**Apéndice B: Cuestionarios**

## CUESTIONARIO DE LOS ROLES GERENCIALES

### Instrucciones para desarrollar la encuesta:

El presente cuestionario se realizará para determinar la influencia de los roles gerenciales, la información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL.

Criterios:

Totalmente de acuerdo = 5

De acuerdo = 4

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3

En desacuerdo = 2

Totalmente en desacuerdo = 1

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<i>ROL INTERPERSONAL</i>						
1	Los asuntos legales del GHT se encuentran correctamente representados por su gerente.					
2	Su líder lo motiva e impulsa a cumplir sus propios objetivos laborales.					
3	La gerencia desarrolla una adecuada gestión interna correspondiente a tramites documentarios y ejecución de autonomía en el puesto señalado.					
4	La gerencia establece una buena relación y red de contactos con organismos económicos externos en la ciudad de Tacna.					
<i>ROL INFORMATIVO</i>						
5	Su gerencia detecta fácilmente problemas y desarrolla oportunidades en base al buen análisis de información relacionada con el GHT.					
6	El líder del GHT es un buen difusor de información relevante para el desempeño laboral de los colaboradores.					
7	En el GHT existe un buen manejo y control sobre los puestos bajo la supervisión del gerente, el cual influye positivamente en el trabajo.					
8	Su gerente es un excelente comunicador de planes y resultados del GHT.					
<i>ROL DE DECISIÓN</i>						

9	Su gerente gestiona proyectos de mejora para producir cambios en el GHT.					
10	La gerencia responde inmediatamente a eventos inesperados y problemas operativos dando soluciones útiles para la organización.					
11	En su desempeño gerencial el líder ejecuta una buena distribución de recursos para que todas las actividades del GHT se desarrollen de manera acertada.					
12	Observa que el gerente participa constantemente en negociaciones internas (del banco) y externas (diversas organizaciones) generando resultados satisfactorios para el GHT.					

### CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

No	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		<i>COMPROMISO AFECTIVO</i>				
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en el GHT					
2	Realmente siento como si los problemas del GHT fueran míos					
3	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia el GHT					
4	No me siento ligado emocionalmente al GHT					
5	No me siento integrado plenamente con el GHT					
6	El GHT significa personalmente mucho para mi					
<i>COMPROMISO DE CONTINUIDAD</i>						

7	Hoy permanecer en el GHT es una cuestión tanto de necesidad como de deseo					
8	Sería muy duro para mi dejar el GHT inclusive si lo quisiera					
9	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir del GHT en estos momentos					
10	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir del GHT					
11	Si no hubiera puesto tanto de mi mismo en el GHT podría haber considerado trabajar en otro sitio					
12	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar el GHT es la inseguridad que representan las alternativas disponibles					
<i>COMPROMISO NORMATIVO</i>						
13	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo					
14	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar el GHT ahora					
15	Me sentiría culpable si dejara el GHT ahora					
16	El GHT merece mi lealtad					
17	No abandonaría el GHT en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella					
18	Estoy en deuda con el GHT					