



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS TURISTICOS Y HOTELEROS
TESIS
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL
PANAMERICANO, LINCE 2018.

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS TURÍSTICOS
Y HOTELEROS

AUTORA:
Bach. MARTINEZ MACCHA GERALDINE

LIMA – PERÚ

2018

ASESORA DE TESIS

Dra. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO

JURADO EXAMINADOR

Dr. ALFREDO GUILLERMO RIVERO GUILLEN
Presidente

Dr. PEDRO GUSTAVO FLORES PEÑA
Secretario

MG. ERNESTO ARCE GUEVARA
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, a mis Padres y hermana. A Dios porque me ha guiado, cuidado y me ha dado la fortaleza para continuar a lo largo de este tiempo, a mis padres que siempre me han cuidado, han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento y han depositado su entera confianza en cada reto que se me presentaba y a mi hermana que me ha apoyado en todo momento y me ha brindado la confianza para seguir adelante. Gracias a todos ellos, he logrado ser la persona que soy.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación ha sido posible gracias a la asesoría, dedicación y apoyo de la Dra. Madelaine Bernardo Santiago, la cual me guio en el proceso de la elaboración de la Tesis.

Les agradezco al Gerente y al Representante legal del hotel Panamericano que me brindaron información y ayuda necesaria para la elaboración de la Tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018”. Pretende comprobar si existe relación significativa entre Gestión del talento humano y Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque está basada en estadísticas, es de tipo aplicada, debido a que toma teorías ya existentes y las aplica en la investigación. Tiene un nivel descriptivo correlacional, puesto que, describe los sucesos que podemos observar dentro de la empresa y se busca encontrar la correlación entre ambas variables y es de diseño no experimental, ya que no se manipula las variables y tiene un corte transversal porque la información se recopila en un único momento.

Los resultados obtenidos muestran que existe una correlación positiva considerable del 0.77 entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018. Asimismo, el 68.4% de los colaboradores se manifestó conforme con la gestión del talento humano y el 94.7% se manifestó satisfecho laborando en el hotel.

Palabras claves: Talento, Habilidades, Actitudes, Hoteles, Colaboradores, Satisfacción.

ABSTRACT

The present thesis entitled “Human talent management and job satisfaction of the collaborators of the Panamericano Hotel, Lince 2018”, wich has as principal objective to verify if there is a significant relationship between Human talent management and job satisfaction of the collaborators of the Panamericano Hotel, Lince 2018.

The present investigation has a quantitative approach, because it is base on statistics, it is type applied because it takes already existing theories and applies them in the investigation. It has a correlational descriptive level since it describes the events that we can observe within the hotel and seeks to find the correlation between both variables, it is also a non-experimental design since the variables are not manipulated and transversal because the information is collected in a single moment.

The results obtained show that there is a considerable positive correlation of 0.77 between Human talent management and job satisfaction of the Panamericano hotel collaborators, Lince 2018. Likewise, 68.4% of the employees said they were in agreement with the management of human talent and 94.7% said they were satisfied working at the hotel.

Key words: Talent, Habilities, Attitudes, Hotels, collaborators, Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| CARÁTULA..... | i |
| ASESORA DE TESIS..... | ii |
| JURADO EXAMINADOR..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | xiii |
| I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 1.1. Planteamiento del Problema..... | 16 |
| 1.2. Formulación del problema..... | 19 |
| 1.2.1. Problema general..... | 19 |
| 1.2.2. Problema específico..... | 19 |
| 1.3. Justificación del estudio..... | 19 |
| 1.3.1. Justificación teórica..... | 19 |
| 1.3.2. Justificación metodológica..... | 20 |
| 1.3.3. Justificación práctica..... | 20 |
| 1.3.4. Justificación social..... | 20 |
| 1.4. Objetivos de la investigación..... | 21 |
| 1.4.1. Objetivo general..... | 21 |
| 1.4.2. Objetivo específico..... | 21 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 22 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación..... | 22 |
| 2.1.1. Antecedentes Nacionales..... | 22 |
| 2.1.2. Antecedentes Internacionales..... | 30 |
| 2.2. Bases teóricas de las variables..... | 40 |
| 2.2.1. Origen de la Hotelería..... | 40 |
| 2.2.1.1. Definición de la variable Gestión del talento humano..... | 43 |
| 2.2.1.2. Dimensiones de Gestión del talento humano..... | 44 |
| 2.2.2. Teorías de la Gestión del talento humano..... | 47 |
| 2.2.2.1. Teoría de Feijoó sobre el talento humano..... | 47 |

| | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.2.2. | Teoría de García sobre administración de recursos humanos..... | 52 |
| 2.2.2.3. | Teoría de Vallejo sobre Gestión del talento humano..... | 57 |
| 2.2.3. | Definición de la variable satisfacción laboral..... | 59 |
| 2.2.3.1. | Dimensiones de Satisfacción laboral..... | 60 |
| 2.2.3.2. | Teoría de Robbins sobre la satisfacción laboral..... | 61 |
| 2.2.3.2. | Teoría de Arbaiza sobre la satisfacción laboral..... | 62 |
| 2.2.3.3. | Teoría de Chiang, Martín y Núñez (2010) sobre la satisfacción laboral 63 | |
| 2.2.3.5. | Tipos de satisfacción laboral..... | 65 |
| 2.2.3.6. | Efectos de la satisfacción laboral..... | 66 |
| 2.2.3.7. | Medición de la satisfacción laboral..... | 67 |
| 2.3. | Definición de términos básicos..... | 68 |
| III. | MÉTODOS Y MATERIALES..... | 72 |
| 3.1. | Hipótesis de la investigación..... | 72 |
| 3.1.1. | Hipótesis general..... | 72 |
| 3.1.2. | Hipótesis específicas..... | 72 |
| 3.2. | Variables de estudio..... | 72 |
| 3.2.1. | Definición conceptual..... | 72 |
| 3.2.2. | Definición operacional..... | 73 |
| 3.3. | Tipo y nivel de la investigación..... | 75 |
| 3.4. | Diseño de la investigación..... | 75 |
| 3.5. | Población y muestra..... | 76 |
| 3.5.1. | Población..... | 76 |
| 3.5.2. | Muestra..... | 77 |
| 3.6. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 77 |
| 3.6.1. | Técnicas de recolección de datos..... | 77 |
| 3.6.2. | Instrumentos..... | 77 |
| 3.7. | Validación y confiabilidad completar en el índice..... | 78 |
| 3.7.1. | Validación..... | 78 |
| 3.7.2. | Confiabilidad..... | 78 |
| 3.8. | Métodos de análisis de datos..... | 79 |
| 3.9. | Aspectos éticos..... | 79 |
| IV. | RESULTADOS..... | 80 |
| 4.1. | Descripción..... | 80 |
| 4.1.1. | Resultados descriptivos de la variable Gestión del talento humano.... | 80 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.2. Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral..... | 88 |
| 4.2. Contrastación de las hipótesis..... | 94 |
| 4.2.1. Contrastación de la hipótesis General | 94 |
| 4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 1 | 99 |
| 4.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 2 | 103 |
| 4.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 3 | 107 |
| 4.2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 4 | 110 |
| 4.2.6. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 5 | 114 |
| V. DISCUSIÓN..... | 118 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 122 |
| VII. RECOMENDACIONES | 124 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 125 |
| ANEXOS..... | 129 |
| ANEXO 1: Matriz de consistencia | 130 |
| ANEXO 2: Matriz de operacionalización..... | 132 |
| ANEXO 3: Instrumento. Cuestionario | 133 |
| ANEXO 4. Validación de instrumento | 137 |
| ANEXO 5. Matriz de datos | 149 |
| ANEXO 6. Propuesta de valor | 151 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización</i> | 74 |
| Tabla 2. <i>Cantidad de colaboradores</i> | 76 |
| Tabla 3. <i>Validador</i> | 78 |
| Tabla 4. <i>Estadísticos de fiabilidad</i> | 78 |
| Tabla 5 <i>Frecuencia de Gestión del talento humano</i> | 80 |
| Tabla 6. <i>Gestión del talento humano</i> | 81 |
| Tabla 7. <i>Tabla de frecuencia de las dimensiones de Gestión del talento humano</i> | 82 |
| Tabla 8. <i>Reclutamiento y Selección</i> | 83 |
| Tabla 9. <i>Administración de colaboradores</i> | 84 |
| Tabla 10. <i>Capacitación</i> | 85 |
| Tabla 11. <i>Conducción de personas</i> | 86 |
| Tabla 12. <i>Orientación de talentos</i> | 87 |
| Tabla 13. <i>Frecuencia de satisfacción laboral</i> | 88 |
| Tabla 14. <i>Satisfacción laboral</i> | 89 |
| Tabla 15. <i>Frecuencias de satisfacción laboral</i> | 90 |
| Tabla 16. <i>Involucramiento en el trabajo</i> | 91 |
| Tabla 17. <i>Compromiso organizacional</i> | 92 |
| Tabla 18. <i>Condiciones laborales</i> | 93 |
| Tabla 19. <i>Procesamiento de casos</i> | 94 |
| Tabla 20. <i>Tabla de descriptivos de las variables</i> | 95 |
| Tabla 21. <i>Pruebas de normalidad</i> | 96 |
| Tabla 22. <i>Correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral</i> | 97 |
| Tabla 23. <i>Resumen de procesamiento de casos</i> | 99 |
| Tabla 24. <i>Pruebas de normalidad</i> | 99 |
| Tabla 25. <i>Correlaciones de reclutamiento y selección y satisfacción laboral</i> | 101 |
| Tabla 26. <i>Resumen de procesamientos de la hipótesis específica 2</i> | 103 |
| Tabla 27. <i>Pruebas de normalidad</i> | 103 |
| Tabla 28. <i>Correlación entre administración de colaboradores y satisfacción laboral</i> | 105 |
| Tabla 29. <i>Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 3</i> | 107 |
| Tabla 30. <i>Pruebas de normalidad</i> | 107 |
| Tabla 31. <i>La correlación entre capacitación y satisfacción laboral</i> | 109 |
| Tabla 32. <i>Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 4</i> | 110 |
| Tabla 33. <i>Prueba de normalidad</i> | 110 |
| Tabla 34. <i>La correlación entre conducción de personas y satisfacción laboral</i> | 112 |
| Tabla 35. <i>Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 5</i> | 114 |
| Tabla 36. <i>Prueba de normalidad</i> | 114 |
| Tabla 37. <i>Correlación entre orientación de talentos y satisfacción laboral</i> | 116 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--------------------------------------------------------|----|
| <i>Figura 1.</i> Gestión del talento humano | 81 |
| <i>Figura 2.</i> Reclutamiento y selección..... | 83 |
| <i>Figura 3.</i> Administración de colaboradores | 84 |
| <i>Figura 4.</i> Capacitación | 85 |
| <i>Figura 5.</i> Conducción de personas..... | 86 |
| <i>Figura 6.</i> Orientación de talentos | 87 |
| <i>Figura 7.</i> Satisfacción laboral | 89 |
| <i>Figura 8.</i> Involucramiento en el trabajo | 91 |
| <i>Figura 9.</i> Compromiso organizacional..... | 92 |
| <i>Figura 10.</i> Condiciones laborales..... | 93 |

INTRODUCCIÓN

Debido a la competitividad y la globalización de hoy en día, las organizaciones requieren reestructurar sus factores fundamentales de éxito, es decir los elementos de mayor importancia para su supervivencia y diferenciación en el mercado, referirse a economías globalizadas, es darle mayor importancia a los colaboradores, especialmente cuando se trate del talento humano en el proceso de agregación de valor dentro de cualquier organización.

Los activos más importantes de las organizaciones son los colaboradores y es de fundamental importancia mantenerlos satisfechos en su trabajo, lo cual generaría el incremento en la productividad y rentabilidad de la empresa.

El desafío de las organizaciones es lograr obtener colaboradores comprometidos y energéticos con su trabajo, lo cual les permitirá alcanzar sus metas a través de un alto estándar de productividad. Por esta razón los jefes necesitan incentivar al personal y generar un sentimiento de pertenencia.

Bajo este planteamiento se presenta esta investigación titulada “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018, con el objeto de determinar la relación entre ambas.

La tesis está compuesta por siete capítulos, los cuales son:

Primer capítulo: En este capítulo se da a conocer de modo general el problema que motivó la investigación, la formulación del problema, la justificación, donde se establece la relevancia y aportes de la investigación y los objetivos de la investigación.

Segundo capítulo: En este capítulo se presenta el marco teórico que consiste en los antecedentes de teorías anteriores en base al tema a investigar tanto nacionales como internacionales, las bases teóricas de la variable independiente y dependiente y por ultimo las definiciones de términos básicos.

Tercer capítulo: En este capítulo se presenta el marco metodológico, la cual está conformada por la hipótesis general y específica, también el tipo de investigación, diseño, muestra, población, técnicas de recolección de datos, instrumentos, validez del instrumento y el método de análisis.

Cuarto capítulo: En este capítulo se presenta los resultados y el análisis de los datos recogidos.

Quinto capítulo: En este capítulo se presenta la discusión de la investigación con otras investigaciones similares.

Sexto capítulo: En este capítulo se presenta las conclusiones de los resultados de la investigación.

Séptimo capítulo: En este capítulo se presentan las recomendaciones en donde se establecen sugerencias para obtener mejoras en el hotel.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente a nivel mundial, las empresas del sector turístico están presentando problemas a causa de la deficiente gestión del talento humano. La OMT (2015), respecto a estos acontecimientos, indica que el turismo, al ser este un sector que demanda una gran cantidad de mano de obra y que tiene la capacidad de retenerlo y desarrollarlo, requiere de personal capacitado para que las empresas puedan desarrollarse y sean competitivas entre sí.

Por otra parte, un ejemplo de ello son los hoteles que se encuentran en el Cantón – Riobamba en Ecuador, las cuales no cuentan con una adecuada gestión del talento humano; esto sucede debido a que los empresarios de las hostelerías asumen que es suficiente con graduarse de turismo y hotelería para gestionar el talento humano, lo cual tiene como consecuencia las malas prácticas y políticas inadecuadas que usan para guiar los conocimientos, actitudes, liderazgo, etc. de las personas que laboran en el sector, generando así problemas en la competitividad empresarial. (Aldaz, Calvopiña, Pacheco y Velasco, 2017). Dentro de este marco problemático se encuentran también las empresas hoteleras argentinas, que son en su mayoría PyMes Familiares las cuales acatan sus propias políticas basadas en sus ideales dejando de lado lo más importante que es el capital humano, ya que de ellos depende tener una ventaja competitiva en el mercado. Al seguir sus propias políticas, la mayoría de PyMes hoteleras se vieron afectadas con el pasar del tiempo teniendo como resultado la desaparición en el mercado hotelero Argentino. (Azeglio y Barreto, 2013).

Asimismo, a nivel mundial podemos notar que la satisfacción laboral es fundamental para las empresas y los empleados. Ya que, si las empresas tienen empleados motivados, felices y satisfechos, Ellos serán más productivos, creativos, aprenderán a trabajar en equipo, se podrán adaptar fácilmente a los cambios futuros lo cual les ayudará a desarrollar mayor tolerancia al estrés. Por otra parte, para los trabajadores, el tener una satisfacción laboral los hará sentirse mejores profesionales y esto se verá reflejado de manera significativa en todos los aspectos. En este contexto, Adecco a través de una de sus encuestas ha constatado que el

40% de los trabajadores llega a alcanzar la satisfacción laboral en el momento que disfruta y se divierte al realizar su trabajo y en el 20% de los casos, los trabajadores alcanzan la felicidad en el trabajo mediante el ambiente laboral y compañerismo que se desarrolla en su trabajo. (Murgich, 2015).

Una muestra de ello, son las empresas cubanas del sector hotelero, ya que, ellos no solo consideran importante las relaciones con sus clientes, sino que también consideran a sus colaboradores como sus principales clientes a los cuales tienen que llegar a conocer a fondo para identificar sus necesidades y satisfacerlas. Esto con la finalidad de lograr la motivación y satisfacción de sus expectativas, consiguiendo así que los colaboradores incrementen su rendimiento y se integren a los objetivos de la empresa, teniendo como resultado la diferenciación en los servicios brindados en el mercado. (Gonzáles, Frías y Gómez, 2013).

En el Perú podemos notar que el sector turístico tiene la tarea pendiente y urgente de generar la gestión de su recurso humano, el capital más valioso de una empresa, el cual puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de la misma, ya que, una adecuada gestión del talento humano puede ser clave para el desarrollo y crecimiento de un negocio. Tal es el caso que muchas empresas del sector aún tienen la idea de que invertir en el personal, es en realidad un factor de coste y no un factor de diferenciación clave para la generación de experiencias competitivas para sus clientes. A causa de este pensamiento, muchas empresas consideran que la prestación de servicios turísticos no necesita de recursos humanos de alto nivel o una determinada inversión; sin embargo, la globalización de mercados y la apertura de las economías, ha obligado a todas las organizaciones a ser más flexibles en todos los aspectos. (Portal del turismo CANATUR, 2016).

Adicionalmente, según el índice de Competitividad del Talento Global (GCTI), el cual nos ubica en el puesto 83 entre 118 economías analizadas, nos muestra que el Perú tiene serias deficiencias en el desarrollo, atracción y retención del talento, lo cual se ve reflejado en la renuncia de los colaboradores. Pero, estas cifras también nos muestran que las personas no solo se van de una empresa por un tema de sueldo, sino que nos muestra que las personas se van porque no tienen una buena cobertura de salud y pensiones. Aunque el estudio no es explícito, el

tema de la informalidad salta a la vista y esto es uno de los grandes problemas del país, sostiene San Román. (El Comercio, 2017).

Como podemos ver en la actualidad la mayoría de trabajadores no se encuentran completamente satisfechos con sus empleos o con las labores realizadas en sus centros laborales. Según la encuesta realizada por la consultora supera a 1500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo, muestra que el 71% de trabajadores peruanos no se sienten valorados por su organización, aunque también se ve reflejado que hay factores los cuales motivan a las personas a ser más productivas y satisfechas dentro de sus centros laborales, las cuales son: Tener un mayor reconocimiento, capacitaciones constantes, mayor comunicación, mejor trato de los superiores y aumento de salario. Según Aliaga, “la falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral, involucren a los empleados, los escuchen y consideren parte de la organización”. (El comercio, 2014).

El Hotel Panamericano S.A.C. ubicado en el distrito de Lince, es un hotel familiar el cual se basa en sus propias políticas de crecimiento, que a lo largo de este tiempo los ha ayudado a mantenerse en el mercado turístico. Pero, en la actualidad, hay factores que podrían afectar el crecimiento del hotel y la satisfacción de los colaboradores. El primer factor que podemos mencionar es la Gestión del talento humano, la cual no ha estado siendo la adecuada y esto podría verse reflejado en los servicios que brindan los colaboradores. Primero, una mala gestión del talento humano se puede deber al inadecuado reclutamiento del personal que labora dentro de las instalaciones, ya que al no hacer una buena selección podría elegir personas que no se encuentren capacitadas para los puestos a desarrollar o personas que no se encuentren comprometidas con el hotel. Segundo, una mala comunicación interna, en la cual los colaboradores no lleguen a obtener una respuesta a sus dudas o que llegue mal la información de las diferentes áreas de la empresa, podría perjudicar a todos dentro de la organización. Por último, los programas de reconocimientos, incentivos, motivación que se desarrollan dentro de la empresa pueden ser esenciales para que los empleados lleguen a desarrollar un alto nivel de satisfacción laboral y brinden un mejor servicio lo cual ayudaría a la

empresa a crecer en este mercado cada vez más competitivo, logrando así un beneficio tanto para la empresa como para los colaboradores del hotel.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

1.2.2. Problema específico

¿Qué relación existe entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

¿Qué relación existe entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

¿Qué relación existe entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

¿Qué relación existe entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

¿Qué relación existe entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018?

1.3. Justificación del estudio

La importancia de este estudio es que se podrá conocer la actual situación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018. Al obtener los resultados de la investigación se podrá plantear las correspondientes recomendaciones para una adecuada gestión del talento humano dentro del hotel.

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se justifica porque permitirá obtener información precisa la cual ayudará a tomar mejores decisiones por parte del dueño y gerente

del hotel, lo cual se verá reflejado en la adecuada gestión del talento humano del hotel Panamericano.

Asimismo, los resultados de esta investigación podrán servir de referencia para estudios similares en el sector hotelero.

1.3.2. Justificación metodológica

La presente investigación tiene relevancia científica metodológica, ya que, permitirá determinar la relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores, teniendo como sustento las teorías y métodos utilizados. Asimismo, se utilizará un instrumento de medición el cual permitirá identificar el cumplimiento de la secuencia metodológica, los datos obtenidos fueron analizados en el nivel descriptivo correlacional según los objetivos e hipótesis formuladas. Para la correlación de la información se tomó como muestra a 19 colaboradores que se encontraban laborando en el hotel a los cuales se les realizó una encuesta.

1.3.3. Justificación práctica

Es importante señalar que mediante esta investigación se podrá observar los resultados de la gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018. La gestión del talento humano es un factor importante que ayuda a mantener una adecuada satisfacción laboral, ya que, una adecuada gestión del talento humano permite mantener satisfechos a los colaboradores los cuales lo reflejarán en su trabajo, logrando así alcanzar las metas establecidas por el hotel.

1.3.4. Justificación social

La presente investigación es relevante socialmente, porque demuestra que la gestión del talento humano constituye un factor importante para la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, y con ello, contribuyen a mejorar las condiciones laborales de los colaboradores reforzando sus competencias personales y profesionales, los cuales permitirán mantener satisfechos a los colaboradores del hotel.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince, 2018.

1.4.2. Objetivo específico

Establecer la relación entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Establecer la relación entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Establecer la relación entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Establecer la relación entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Establecer la relación entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Calderón y Facho (2017), realizaron la tesis titulada: Gestión del talento humano por competencias, un modelo teórico para el desempeño laboral en el hotel “Gloria Plaza” de la ciudad de Chiclayo – región Lambayeque en la Universidad de Lambayeque, para la obtención del título de Licenciado en administración turística, donde planteó como objetivo identificar el proceso de gestión del talento humano que ejecuta actualmente el hotel Gloria Plaza. Este estudio tuvo un enfoque mixto, un nivel descriptivo- transversal- proyectivo, de tipo aplicada con un diseño no experimental y tuvo como población a 17 colaboradores del hotel a los cuales se les realizaron encuestas, entrevistas y focus group, las cuales le permitieron a las autoras llegar a los siguientes resultados:

Primero, el grado de conocimiento y dominio de las exigencias del puesto, procesos y actividades, competencias, aplicación de políticas, normas, procedimiento, formación académica y experiencia, el 50,00 % manifestaron que es bueno, por otro lado, el 50,00 % señalaron que es mejorable.

Segundo, la eficacia de contactos, alianzas estratégicas, firma de convenios, promoción de servicios, prácticas profesionales y capacidad de relacionarse, el 100,00 % de los directivos encuestados manifestaron que es mejorable.

Tercero, la capacidad de conciliación y de negociación, tolerancia, diálogo, comunicación y credibilidad, el 50,00 % de los directivos encuestados manifestó que es bueno y, por otro lado, el 50,00 % señalaron como satisfactorio.

Cuarto, el grado de conocimiento y dominio de las exigencias del puesto, funciones, procesos, actividades normativas, experiencias y competencias, el 46,67 % de los encuestados se encuentran satisfechos, mientras que el 33,33 % señalaron como bueno y por último el 20,00 % considera que es mejorable.

Quinto, del total de los colaboradores, el 40,00 % consideraron como bueno el uso y manejo de los recursos asignados, trabajo en equipo, obtención de resultados,

eficiencia y productividad, por otro lado, el 33,33 % manifestaron satisfactorio, así mismo, el 20,00 % señalaron como mejorable y por último el 6,67 % como insatisfactorio.

Sexto, del total de trabajadores el 46,67 % consideraron como mejorable el grado de impulso y entusiasmo, mentalidad creativa e innovadora, flexibilidad, actitud al cambio, desarrollo de ideas y capacidad organizativa, del mismo modo el 26,67 % señalaron que es satisfactorio, por otro lado, el 13,33 % manifestaron que es satisfactorio y, por último, el 13,33 % determinaron como bueno.

Séptimo, el sentido de responsabilidad, transparencia, moralidad, honestidad, lealtad, profesionalidad, puntualidad, justicia y equidad, el 40,00 % de los encuestados consideraron como mejorable, por otro lado, el 20,00 % manifestaron que es satisfactorio, así mismo, el 20,00 % determinaron que es bueno, de igual manera el 13,00 % consideraron que es excelente y finalmente el 6,67 % señalaron que es insatisfactorio.

Octavo, del total de encuestados el 33,33 % mostraron como bueno el nivel de importancia y repercusión del sentido, de cooperación, comunicación e información, colaboración y tolerancia con los demás, por otro lado, el 26,67 % determinaron que es mejorable, así mismo, el 26,67 % señalaron como satisfactorio, de igual manera el 6,67 % manifestaron que es excelente y por último el 6,67 % que es insatisfactorio.

Noveno, el nivel de capacitación y actualización permanente, desarrollo humano, sentido de simplificación, actitud al cambio, revalorización de la información, cultura de la productividad y calidad, visión de futuro, el 60,00 % manifestaron que es mejorable, por otro lado, el 20,00% determinaron que es satisfactorio, así mismo el 13,33 % señalaron como insatisfactorio y finalmente el 6,67 % manifestaron como bueno.

Finalmente, del total de los colaboradores encuestados, el 46,67 % manifestaron que es bueno el sentido de confiabilidad, tolerancia, respeto, capacidad de respuesta, trato, presentación y flexibilidad con los demás, así mismo el 26,67 % señalaron que es satisfactorio, por otro lado, el 20,00 % determinaron que es mejorable y en definitiva el 6,67 % que es insatisfactorio.

Heredia (2017), realizó la tesis titulada: Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio del cliente interno del Hotel Convención año 2017, realizada en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, para obtener el grado de Licenciado en administración de turismo y hotelería, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio del hotel convención en el año 2017. La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de corte transversal, un nivel correlacional y fue de tipo aplicada con un diseño no experimental. Esta investigación tomo como muestra a 15 colaboradores del hotel a los cuales se les realizó un cuestionario para recaudar información la cual le permitió al autor llegar a 4 conclusiones las cuales fueron:

La primera conclusión; la relación de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los colaboradores del Hotel Convención, año 2017 se encontró una correlación directa positiva moderada de 0.464, debido a la variable satisfacción laboral que afecta de manera directa a la calidad de servicio de los colaboradores de dicha empresa.

La segunda conclusión; el nivel de la satisfacción laboral del Hotel Convención, año 2017, se identificó a través de la escala de Likert, donde se promedió todas las dimensiones de dicha variable, que se encuentra en un nivel alto de 4,1.

La tercera conclusión; el nivel de la calidad de servicio del Hotel Convención, año 2017, se identificó a través de la escala de Likert, donde se promedió todas las dimensiones de dicha variable, que se encuentra en un nivel alto de 4,3.

Por último el autor concluye, el plan de mejora para el hotel Convención está definido en los puntos que sería oportuno mejorar, ya que a pesar que existe una muy buena satisfacción laboral y calidad de servicio, es necesario poner en práctica diferentes acciones que permitan mantener y/o mejorar ambas variables.

Surichaqui (2017), realizó la tesis titulada: Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017 en la Universidad Cesar Vallejo, Perú, realizada para obtener el grado de Licenciada en administración en turismo y hotelería, donde se planteó como objetivo general identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017.

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo – transversal, de tipo aplicada con un diseño no experimental y tuvo como población a 25 colaboradores del hotel con los cuales usó la técnica de encuestas para recolectar la información requerida a través de cuestionarios, las cuales le permitieron a la autora llegar a las siguientes 6 conclusiones:

La primera conclusión a la que la autora llegó fue, luego de estudiar la variable con las teorías encontradas, se pudo entender que la satisfacción laboral no es un tema sencillo de manejar para las empresas en general, y que es importante los estilos de dirección que éstas tomen, así como también es necesario que las empresas comprendan que con un buen manejo de las dimensiones de la satisfacción laboral, se logrará un personal satisfecho con su labor y con todos sus aspectos.

La segunda; el nivel de satisfacción laboral de los 25 colaboradores del hotel Mossone es alta con un 56% de satisfacción, el 32% se siente medianamente satisfecho y solo el 12% siente un nivel bajo de satisfacción, según Robbins esto significa que la empresa tiene un buen manejo de los aspectos que abarca la variable. La empresa genera un buen clima laboral mostrando interés por el bienestar de cada uno de sus trabajadores y siempre está buscando la manera de brindar la ayuda necesaria a su persona, para que estos se sientan satisfechos con su labor, además que el personal también se muestra comprometido con su labor.

La tercera; en base a los trabajos mentalmente estimulantes, existe un nivel medio de satisfacción laboral, el 48% de la población considera que a veces sienten la monotonía dentro de las funciones que realizan, pero que a su vez hacen lo que le gusta según cada área; por ejemplo, a las recepcionistas les agrada el contacto con los clientes que llegan al hotel, les interesa conocer nuevos tipos de clientes, y así mismo aprenden a cómo comunicarse más adelante con esos nuevos tipos de clientes, ellas lo consideran importante en las experiencias que van adquiriendo, y la empresa también se encarga de ayudarlas a manejar situaciones que en ocasiones les resultan un poco difíciles de resolver. El nivel de satisfacción en base a esta dimensión, es muy bajo sólo el 8% se siente insatisfecho. Asimismo, el porcentaje con alto nivel de satisfacción es del 44% de los colaboradores, ellos se sienten altamente satisfechos, indican que la empresa se preocupa por incrementar las habilidades de los colaboradores designando algunas funciones similares a las

de sus superiores y así les sea más fácil poder subir de puesto cuando se presente la oportunidad.

La cuarta, se obtuvo un 56% de colaboradores con un nivel alto de satisfacción laboral en base a la dimensión de remuneraciones equitativas, ya que la empresa les otorga sus pagos de forma puntual, consideran que su pago va acorde a sus funciones y les ofrecen posibilidades de ascenso a los colaboradores que lo merecen, por otro lado el 28% se sienten medianamente satisfechos y existe un bajo nivel de insatisfacción con un 16% en base a las remuneraciones que reciben en la empresa, los cuales consideran lo contrario a los mencionado de los colaboradores con satisfacción alta.

La quinta, en el caso de la dimensión condiciones laborales de apoyo, el 60% de los colaboradores se encontraban altamente satisfechos, ellos consideran que trabajan en un ambiente adecuado, con buena infraestructura, donde se mantiene la higiene en todas sus instalaciones y que a su vez, éstas están equipadas con lo necesario para realizar su trabajo de la manera más eficiente, el 28% se sienten medianamente satisfechos en base a esta dimensión y los colaboradores que se sienten insatisfechos solo abarcan el 12%.

Por último la autora concluyó; dentro de los resultados de satisfacción en bases a los compañeros de respaldo, se puede observar que el 60% se siente altamente satisfecho, porque obtienen el apoyo necesario de parte de sus compañeros y superiores, ellos indican que la empresa se preocupa por cada personal nuevo que ingresa al hotel, la empresa ayuda en lo necesario para que el personal nuevo se adapte lo más rápido posible y aprenda cada día cosas nuevas, además que se relacionan muy bien entre compañeros y superiores siempre manejando el respeto mutuo, el 32% se siente medianamente satisfechos y solo el 8% se encontraban con un nivel bajo de satisfacción laboral en base a la dimensión: compañeros de respaldo.

Muñiz (2017), realizó la tesis titulada “La gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017”. Elaborado en la Universidad Andina del Cusco – Perú. Para la obtención del Título de

licenciada en Administración. Tuvo como objetivo describir la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios. Esta investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo aplicada y no experimental. Tuvo como muestra a 28 colaboradores a los cuales se les realizó encuestas las cuales permitió a la autora llegar a las siguientes conclusiones:

Primero, se ha determinado categóricamente que la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, desarrolla una inadecuada gestión del talento humano, como se observa en la media muestral que alcanza 81.57 puntos, indicando que existen serios problemas referidos a que la empresa no está desarrollando gestiones relacionados a fortalecer los conocimientos, habilidad, juicio crítico y actitudes de los trabajadores, según el 92.9% de los encuestados.

Segundo, en cuanto al desarrollo de los conocimientos, se evidencia la existencia de problemas, ya que mayoritariamente manifiestan que es muy inadecuado, observándose en la media muestral que alcanza una puntuación 20.64, es decir la empresa no está desarrollando actividades relacionadas a la capacitación y actualización del personal que les permita ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos.

Tercero, por otro lado, el desarrollo de las habilidades es considerada como inadecuada para la mayoría de los encuestados, como se refleja en la media muestral que tiene una puntuación de 22.29, indicando que los trabajadores no están capacitados y tampoco facultados para tomar decisiones frente a situaciones problemáticas, así mismo la empresa no promueve el trabajo en equipo que permita compartir información y establecer relaciones interpersonales que favorezcan la comunicación efectiva entre los colaboradores y el gerente.

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

criterios y experiencias personales para dar solución a los problemas; enfocándose solo en cumplir sus funciones.

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

Asimismo, la autora obtuvo los siguientes resultados:

Primero, en base al conocimiento, el 42.9% de los encuestados dijeron que es muy inadecuado, el 32.1% manifestaron que es inadecuado, mientras que el 17.9% dijo que el conocimiento era regular y por último el 7.1% dijo que es adecuado.

Segundo, en base a las habilidades, el 50% dijo que es inadecuado, el 28.6% lo califico como muy inadecuado, el 14.3% manifestó que es regular, un 3.6% de los encuestados manifestó que es muy adecuado y finalmente el 3.6% dijo que es adecuado.

Tercero, en base al juicio, el 71.4% de los encuestados manifestó que es inadecuado, el 21.4% mostraron que es muy inadecuado y solo el 7.1% manifestó que es regular.

Por último, en base a la actitud, el 53.6% de los encuestados, lo manifestó como inadecuado, mientras que el 39.3% lo califico como muy inadecuado y finalmente el 7.1% mostro que es regular.

Soto (2018), realizó la tesis titulada: Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal del hotel Royal Inn, de la ciudad de puno 2015, realizado en la Universidad Nacional del Altiplano, Perú, para la obtención del grado de licenciado en turismo, la cual tuvo como objetivo analizar la influencia del clima laboral ejercida en la satisfacción laboral del personal del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno 2015. Esta investigación no experimental, de tipo aplicada, tuvo un nivel descriptiva – correlacional y un enfoque cuantitativo, en la cual se tomó como muestra a 27

colaboradores del hotel a las cuales se les realizó unas encuestas las cuales permitió a la autora llegar a tres conclusiones:

La primera; los resultados reflejan la percepción de los trabajadores en cuanto a un clima laboral deteriorado por lo tanto genera un sentimiento de insatisfacción con su centro laboral. La mayoría de los trabajadores (70.4%) consideran como un mal clima laboral por que el ambiente para desarrollar sus actividades laborales con eficacia es denso y poco favorable, no hay en equipo de trabajo y tiene un alta rotación del personal; y a la vez se sienten insatisfechos entonces existe relación significativa ($p < .0.05$) entre las variables estudiadas, por tanto se acepta la hipótesis planteada puesto que el clima laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores, del hotel.

Segunda; se encontró que las dimensiones que más están afectando al clima laboral del hotel son la falta de autonomía por un sistema jerárquico y rígido, la disconformidad e incumplimiento de las normas y procedimientos y hasta el desconocimiento de las mismas, disconformidad en la recompensa que reciben, la falta de trabajo en equipo y apoyo entre sí. Lo que empobrece las relaciones interpersonales y la dimensión identidad puesto que los trabajadores no se sienten parte de la empresa; esta percepción negativa por parte de los colaboradores del hotel Royal Inn de la ciudad de Puno desfavorecen al clima laboral donde la prueba estadística Chi2 tiene como resultado que $X^2_c = 24.222$ mayor que $X^2_t = 5.9915$, con 2 grados de libertad, por lo que se confirmó nuestra segunda hipótesis con el 0.05 de nivel de significancia.

Para concluir, el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del hotel Royal Inn fue valorado como bajo, porque los resultados determinan que los colaboradores no se sienten satisfechos con el clima organizacional, su puesto de trabajo puesto que no existe ningún tipo de políticas de reconocimiento ni motivación pues clientes internos satisfechos o felices generan clientes externos satisfechos y felices. Lo que se demuestra en el estadístico Chi2 dando como resultado que el $X^2_T (20.667)$ es mayor que $X^2_C (5.9915)$ lo que confirma la tercera hipótesis.

Asimismo, la autora obtuvo los siguientes resultados:

Primero, la satisfacción laboral con relación a los factores extrínsecos de los trabajadores del hotel Royal Inn de Puno responden a la escala de a veces con el 74.07% siendo el mayor porcentaje. Esto muestra que los trabajadores no se sienten satisfechos con las condiciones de trabajo ni con los factores económicos expresando su descontento, pues también existen cambios que provocan descontento, desmotivación e inseguridad en sus puestos de trabajo.

Por último, la satisfacción laboral con relación a los factores intrínsecos de los trabajadores del Hotel Royal Inn de Puno responden a la escala de a veces con el 70.37% siendo este el mayor porcentaje. Estos resultados muestran que el hotel tiene un carente sistema de reconocimientos y recompensas con sus trabajadores los cuales se sienten insatisfechos pues consideran que no existen políticas ni prácticas que incrementen su motivación al trabajo con la labor que realizan y con lo que reciben a cambio.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Andrade (2016), realizó la tesis titulada “Las empresas turísticas y la satisfacción laboral en: Hotel Cuenca, Gran Hotel de las Flores, Suites del Parque, Casa Monserrat, Carbón Restaurante, Tierra de Fuego Restaurante, Café del Parque Restaurante”, en la Universidad de Cuenca, Ecuador, para obtener el título de Ingeniera en Turismo, tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral de los empleados que laboran en las siete empresas turísticas de la familia Durán en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, durante el año 2016. Es una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptiva – transversal. Análisis a una muestra de 60 empleados que trabajan en las diferentes empresas turísticas de la familia Durán, la toma de datos se realizó mediante encuestas, la cual llega a los siguientes resultados:

Primero, en base a la remuneración económica, el 33.33% de los encuestados se mostraron algo satisfechos, seguidos del 26.67% los cuales dijeron estar bastante satisfechos, el 20% manifestó estar muy satisfechos, por otro lado el 11.67% mostró estar insatisfecho y el 8.33% mostró estar muy insatisfecho.

Segundo, en base a la relación con los compañeros, el 60% de los encuestados se mostraron muy satisfechos, seguidos del 28.3% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, el 5% manifestó estar algo satisfecho, mientras que el 3.3% mostró estar muy insatisfecho y el 3.3% mostró estar insatisfecho.

Tercero, en base a la relación con sus superiores, el 61.67% de los encuestados mostraron estar muy satisfechos, seguidos del 31.67% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, el 3.33% manifestó estar algo satisfecho, mientras que el 1.7% mostró estar insatisfecho y el 1.7% mostró estar muy insatisfecho.

Cuarto, en relación con los materiales de trabajo, el 48.3% mostraron estar muy satisfecho, seguidos del 38.3% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, el 8.3% manifestó estar algo satisfecho, mientras que el 3.3% mostró estar insatisfecho y el 1.7% mostró estar muy insatisfecho.

Quinto, en relación con la libertad para hacer su trabajo, el 61.7% mostraron estar muy satisfecho, seguidos del 33.3% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, mientras que el 3.3% mostró estar muy insatisfecho y el 1.7% mostró estar algo insatisfecho.

Sexto, en relación al reconocimiento de su trabajo, el 45% mostraron estar muy satisfechos, seguidos del 31.7% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, el 13.3% mostró estar algo satisfecho, mientras que el 6.7% se mostró insatisfecho y el 3.3% se mostró muy insatisfecho.

Séptimo, en relación con la satisfacción frente al trabajo que realiza, el 65% mostraron estar muy satisfecho, seguidos del 25% los cuales mostraron estar bastante satisfechos, el 5% algo satisfecho, mientras que el 3.3% se mostró insatisfecho y el 1.7% se mostró muy insatisfecho.

Octavo, en relación con el desarrollo persona, el 51% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 26.7% se mostró bastante satisfecho, seguidos del 15% los cuales mostraron estar algo satisfecho, mientras que el 3.3% mostró estar insatisfecho y el 3.3% muy insatisfecho.

Noveno, en relación con el reconocimiento social, el 41.7% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 36.7% se mostró bastante satisfecho, seguidos del 10%

los cuales mostraron estar algo satisfechos, mientras que el 6.7% mostró estar insatisfecho y el 5% mostro estar muy insatisfecho.

Decimo, en relación con la posibilidad de ascenso, el 30% de los encuestados se encuentra muy satisfecho, el 21.7% se mostró bastante satisfecho, seguidos del 20% los cuales mostraron estar algo satisfechos, mientras que el 16.7% mostró estar insatisfecho y el 11.7% mostró estar muy insatisfecho.

Onceavo, en relación con la formación recibida, el 51.7% de los encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 21.7% se mostró algo satisfecho, seguidos del 13.3% los cuales se mostraron bastante satisfechos, mientras que el 6.7% se mostró insatisfecho y el 6.7% se mostró muy insatisfecho.

Doceavo, en relación con la utilidad de su labor, el 65% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 28.3% se mostró bastante satisfecho, seguidos del 3.3% los cuales se mostraron insatisfechos, mientras que el 1.7% se mostró algo insatisfecho y el 1.7% se mostró muy insatisfecho.

Treceavo, en relación con la asistencia sanitaria, el 48.3% se mostró muy satisfecho, el 31.7% se mostró bastante satisfecho, seguidos del 10% los cuales se mostraron algo satisfechos, mientras que el 6.7% se mostró muy insatisfecho y el 3.3% se mostró insatisfecho.

Catorceavo, en relación con las formas de organización y dirección, el 48.3% se mostró bastante satisfecho, el 41.7% se mostró muy satisfecho, seguidos del 5% los cuales se mostraron algo satisfechos, mientras que el 3.3% se mostró insatisfecho y el 1.7% se mostró muy insatisfecho.

Finalmente, en relación con la satisfacción general con su trabajo, el 51.7% se mostró bastante satisfecho, el 38.3% se mostró muy satisfecho, mientras que el 8.3% se mostró algo satisfecho y el 1.7% se mostró muy insatisfecho.

Gallegos (2017), realizó la tesis titulada “estrategia de gestión del talento humano en el Hotel Mansión Santa Isabela en la ciudad de Riobamba”, realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ecuador, para la obtención del Título de ingeniera en dirección y administración de empresas

turísticas y hoteleras cuyo objetivo es diseñar una estrategia de gestión de talento humano en el hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba. Esta investigación tiene un enfoque mixto, de nivel descriptivo, con un tipo de investigación aplicada y no experimental. La población de esta investigación fueron 13 colaboradores del hotel a los cuales se les realizaron encuestas, entrevista, revisión documental y lluvia de ideas las cuales les ayudaron al autor a obtener los siguientes resultados:

Primero, en función al reclutamiento y selección, un 69% fue contratado por medio de las publicaciones en la prensa y un 31% fue contratado por recomendaciones de terceros.

Segundo, diseños de puestos y evaluación de los trabajadores, el 100% de los empleados manifiestan que no han recibido inducción para realizar sus tareas sino que han recibido instrucción mediante el manual, obteniendo el adiestramiento rápida e informalmente, pero tampoco existe un mecanismo de retroalimentación por parte de la administración para saber si los trabajadores contratados realmente estudiaron el Manual y si asimilaron el contenido del mismo.

Tercero, remuneración e incentivos, el hotel sí posee un sistema de incentivos informal, no estructurado para recompensar e incentivar a los trabajadores, el 100% de los empleados encuestados coincide en que sí se le recompensa por medio de un bono al empleado que ha obtenido los mejores resultados siendo analizado visualmente el cumplimiento de sus tareas.

Cuarto, el hotel no posee un sistema de capacitación, tampoco las capacitaciones que han recibido por parte del Ministerio de Turismo han sido objetivas de acuerdo al cargo que desempeñan, no tienen tampoco un sistema de evaluación para medir el desarrollo de los empleados, nunca se ha realizado una evaluación a los empleados esta es la opinión del 100% de los trabajadores.

Quinto, retención del personal, si se realizan procesos para retener al personal, el hotel les proporciona implementos para cuidar de su higiene y seguridad y los trabajadores están conformes con esta medida, esta es la opinión del 100% de los trabajadores.

Para finalizar, el hotel no cuenta con una base de datos de los empleados y tampoco con un sistema de información para los mismos, teniendo como resultado una comunicación nada eficaz, ya que al realizarlo de manera verbal no es nada formal y no se puede cumplir a la cabalidad las ordenes o disposiciones de los superiores ni tampoco se puede imponer sanciones en el caso de no realizar la tarea, esta es la opinión del 100% de los trabajadores.

Gallegos y Ramón (2016), realizaron la tesis titulada “Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel casa Ordoñez y Hostal el Monasterio”, en la Universidad de Cuenca, Ecuador, para obtener el título de Licenciado en Hotelería, tuvo como objetivo analizar la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, usando el método de investigación cuantitativa, su nivel de investigación es correlacional – causal, de tipo aplicada y diseño no experimental. Esta investigación tuvo una muestra de 47 empleados de los diferentes establecimientos mencionados, a los cuales se les aplicaron encuestas que ayudaron a las autoras a llegar a los siguientes resultados:

Primero, remuneración económica, en mansión alcázar el 24% de los encuestados se mostraron muy satisfechos de la remuneración, siguiendo el 29% los cuales estaban satisfechos, el 33% se mostró medianamente satisfecho y el 14% insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 18% se mostró muy satisfecho, el 36% satisfecho, seguido del 36% los cuales se mostraron medianamente satisfechos y el 9% insatisfecho.

Segundo, relaciones con sus compañeros, en mansión alcázar el 24% de los encuestados se mostró muy satisfecho, siguiendo el 57% los cuales se mostraron satisfechos, y el 19% que se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 18% se mostró muy satisfecho, seguido del 55% que se mostró satisfecho y el 18% que se mostró medianamente satisfecho.

Tercero, relaciones con superiores, en mansión alcázar el 29% se mostró muy satisfecho, siguiendo el 67% los cuales se mostraron satisfechos y el 5 % que se

mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 27% se mostró muy satisfecho, 55% satisfecho y 18% medianamente satisfecho.

Cuarto, condiciones materiales de trabajo, en mansión alcázar el 29% de los encuestados se mostró muy satisfecho, 67% satisfecho y 5% medianamente satisfecho. Yanuncay, el 36% se mostró muy satisfecho, 45% se mostró satisfecho y el 18% medianamente satisfecho.

Quinto, libertad para hacer su trabajo, en mansión alcázar el 33% de los encuestados se mostró muy satisfecho, seguidos del 52% que se mostró satisfecho, el 10% se mostró medianamente satisfecho y el 5% muy insatisfecho. Yanuncay, el 45% de los encuestados se mostró muy satisfecho, el 9% se mostró satisfecho y el 45% se mostró medianamente satisfecho.

Sexto, reconocimiento por el trabajo, en mansión Alcazar, el 24% de los encuestados se mostró muy satisfecho, seguidos del 57% que se mostró satisfecho, el 14% se mostró medianamente satisfecho y el 5% se mostró insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 45% se mostró muy satisfecho y el 55% se mostraron satisfechos.

Séptimo, actividad en sí, en mansión alcázar, el 48% se mostró muy satisfecho, el 38% se mostró satisfecho y el 14% se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 36% se mostró muy satisfecho, el 55% se mostró satisfecho y el 9% se mostró medianamente satisfecho.

Octavo, desarrollo personal, en mansión alcázar, el 24% se mostró muy satisfecho, el 52% se mostró satisfecho y el 24% se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 45% se mostró muy satisfecho, el 36% satisfecho y el 18% medianamente satisfecho.

Noveno, reconocimiento social, en mansión alcázar, el 19% se mostró muy satisfecho, el 52% se mostró satisfecho, siguiendo del 5% que se mostró medianamente satisfecho, el 10% se mostró insatisfecho y el 14% muy insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 18% se mostró muy satisfecho, el 45% satisfecho, siguiendo del 18% que se mostró medianamente satisfecho y el 18% insatisfecho.

Decimo, posibilidad de ascenso, en mansión alcázar, el 10% se mostró muy satisfecho, el 24% se mostró satisfecho, siguiendo el 29% medianamente satisfecho, el 19% se mostró insatisfecho y el 19% se mostró muy insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 18% se mostró muy satisfecho, el 18% se mostró satisfecho, siguiendo del 27% que se mostró medianamente satisfecho y el 36% se mostró muy insatisfecho.

Onceavo, formación, cursos recibidos por la empresa, en mansión alcázar, el 24% se mostró muy satisfecho, el 29% se mostró satisfecho, siguiendo el 10% medianamente satisfecho, el 24% insatisfecho y el 14% muy insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 36% se mostró muy satisfecho, siguiendo el 9% satisfecho, el 27% se mostró insatisfecho y el 27% se mostró muy insatisfecho.

Doceavo, utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero, en mansión alcázar, el 43% se mostró muy satisfecho, siguiendo del 48% que se mostró satisfecho y el 10% se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 73% se mostró muy satisfecho, siguiendo del 18% que se mostró satisfecho y 9% se mostró medianamente satisfecho.

Treceavo, asistencia sanitaria para los empleados, en mansión alcázar, 43% se mostró muy satisfecho, siguiendo del 43% que se mostró satisfecho y 14% se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 64% se mostró muy satisfecho, siguiendo del 18% que se mostró medianamente satisfecho y el 18% se mostró insatisfecho.

Catorceavo, forma de organización/ dirección de establecimiento, en mansión alcázar, el 19% se mostró muy satisfecho, el 57% se mostró satisfecho, siguiendo del 5% que se mostró medianamente satisfecho, el 14% se mostró insatisfecho y el 5% se mostró muy insatisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 55% se mostró muy satisfecho, siguiendo del 27% que se mostró satisfecho y el 18% que se mostró medianamente satisfecho.

Quinceavo, nivel de satisfacción general en su trabajo, en mansión alcázar, el 14% se mostró muy satisfecho, el 52% se mostró satisfecho y el 33% se mostró medianamente satisfecho. Mientras que en Yanuncay, el 27% se mostró muy

satisfecho, siguiendo el 55% que se mostró satisfecho y el 18% se mostró medianamente satisfecho.

Yanza (2018), realizó la tesis titulada: “Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería andaluza del cantón guano provincia de Chimborazo”, de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, para la obtención del grado de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera; tuvo como objetivo general diagnosticar la gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral de la hostería Andaluza del Cantón Guano, usando el método de investigación cuantitativa, su nivel de investigación es descriptivo – explicativo, de tipo aplicada y diseño no experimental, la población usada en esta investigación es de 37 empleados del hotel, de los cuales a 33 empleados operativos se les realizó encuesta y a 4 empleados administrativos se les realizó entrevistas, la cual le permitió a la autora llegar a los siguientes resultados:

Primero, se puede observar que, de los 33 colaboradores encuestados pertenecientes a la hostería Andaluza, se concluye que el mayor porcentaje cree que el estilo de liderazgo que ejerce la gerencia es participativo, con el 52%.

Segundo, se concluye que el mayor porcentaje cree que el cargo que desempeña actualmente en la hostería se encuentra acorde con su necesidad de logro, con el 73%.

Tercero, la autora concluyó que el mayor porcentaje cree que al implementar un modelo de gestión del talento humano, mejore el desempeño laboral, con el 94%.

Cuarto, se concluye que el mayor porcentaje cree que al implementar un modelo de gestión del talento humano, mejore el desempeño laboral, con el 82%.

Quinto, se concluye que el mayor porcentaje cree que la empresa le motiva a trabajar con creatividad, con el 91%.

Sexto, se concluye que el mayor porcentaje manifiesta que los procesos de reclutamiento y selección del personal en hostería son buenos con un 70%.

Séptimo, se concluye que el mayor porcentaje cree que la hostería dispone de los recursos necesarios para su buen desempeño laboral con el 91%.

Octavo, se concluye que el mayor porcentaje cree que el desempeño laboral en la hostería es eficiente con el 85%.

Para concluir, el mayor porcentaje desearía que la hostería le brinde una capacitación o entrenamiento para mejorar su desempeño laboral de manera eficiente con el 100%.

Viñán (2016), realizó la tesis titulada “Gestión del talento humano en las operadoras de turismo de Riobamba para mejorar el servicio al cliente”, realizado en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, para la obtención del Título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, cuyo objetivo es diseñar un plan de gestión del talento humano para mejorar el servicio al cliente en las operadoras de turismo de la ciudad de Riobamba. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño aplicado y no experimental. La población estuvo conformada por 12 operadoras de la ciudad de Riobamba, la cual hicieron un total de 30 colaboradores, los cuales fueron tomados como muestras para esta investigación y a los cuales se les realizaron encuestas y entrevistas que ayudaron a la autora a llegar a las siguientes conclusiones:

Primero, la realización de diagnóstico situacional, le permitió establecer la existencia de un gran déficit de gestión del talento humano con un porcentaje del 33% en las operadoras de turismo, la cual no permite que el servicio sea de calidad, encontrándose con un promedio de 56% de satisfacción.

Segundo, el servicio no es de mala calidad, pero en la gestión del talento humano se encuentra su gran debilidad.

Por último, se estructuró un plan de gestión del talento humano, el mismo que pretende mejorar el servicio ofrecido en las operadoras de turismo de la ciudad de Riobamba.

Asimismo, la autora obtuvo los siguientes resultados:

Primero, al momento de ingresar a la operadora el 84% de los encuestados no paso por un proceso de selección, mientras que un 11% si lo hizo. Esto demuestra que las operadoras en su mayoría no realizan ningún tipo de proceso de selección del personal al momento de ingresar a trabajar.

Segundo, en cuanto a experiencia laboral, se puede decir que el 68% de las operadoras de turismo solicita más de un año de experiencia mínima, y en un 32% un año mínimo. Por lo tanto, cabe recalcar que para trabajar en una operadora turística se necesita poseer una experiencia laboral mayor a un año en el área de turismo.

Tercero, el 100% de los encuestados posee un acceso a la información para poder realizar su trabajo. Se determinó entonces que es indispensable que el personal que labora en la operadora de turismo maneja todo tipo de información necesario para desarrollar de manera óptima su trabajo.

Cuarto, en lo que se refiere a los programas de capacitación, un 63% de los encuestados indica que la operadora de turismo no posee ningún programa de capacitación y un 37% afirma poseer un programa. Teniendo en cuenta estos datos la autora recalca que es importante tener un programa de capacitación para todo tipo de empresa, para de esta manera mantener al talento humano preparado para asumir responsabilidades.

Quinto, se determinó que a un 58% del personal no se le reconoce por sus logros, mientras que un 37% de las operadoras lo hacen. Hay que tomar en cuenta que reconocer al personal es una manera de hacerlo sentir importante, ya que además de trabajar por su bien, lo hace también por el de la operadora.

Sexto, el 100% de las personas encuestadas afirman realizar su trabajo en función a métodos y planes establecidos. La autora recalca que realizar un trabajo en base a métodos y planes es más fácil sobrellevar cualquier problema que pueda darse.

Séptimo, se destacó que el 74% del personal no recibe una remuneración que vaya acorde a su desempeño y logros, mientras que un 26% si se siente correspondido. Por lo tanto, al no recibir una remuneración acorde al desarrollo de sus actividades, lo que obtendremos es un personal desmotivado, no contento con su trabajo, que no rendirá al cien por ciento con su trabajo.

Octavo, un 58% siente que su sueldo no refleja su productividad al momento de realizar el trabajo, mientras que un 42% respondió que sí. Hay que tomar en cuenta que el sueldo o salario recibido debe ir acorde a las actividades que realice.

Noveno, el 100% de los encuestados determino que para alcanzar la productividad en el trabajo es necesario estar capacitado, poseer experiencia en el trabajo a realizar y sobre todo un buen clima laboral.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Origen de la Hotelería

Según Feijoó (2016), para hablar de recursos humanos en la industria hotelera, primero tenemos que remontarnos a la antigüedad en donde la necesidad de intercambio de productos hizo posible que los hombres (comerciantes) se trasladaran largas distancias. Al inicio, el traslado de los comerciantes de un lugar a otro era peligroso debido a factores como: el clima, asaltos y animales salvajes que podrían encontrarse en el camino. Es por ello, que los Reyes de esa época vieron conveniente construir refugios en caminos y lugares estratégicos, para así motivar a los comerciantes a trasladarse a otros lugares, asegurar su seguridad y facilitar el intercambio comercial. A raíz de estos acontecimientos podemos notar que la hospitalidad nació como un servicio voluntario, llevado en monasterios dentro de una relación de caridad, en la cual no era necesario cobrar por los servicios que se ofrecían.

En los siglos IX al XI, las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio, desplazamiento militar y viajes de peregrinación los cuales se desarrollaron básicamente de Europa a Jerusalén. Generando así la creación de establecimientos de hospedaje en lugares estratégicos para viajeros y caballos en los cuales empezaron a cobrar y mejorar la calidad de sus servicios.

En los siglos XVI al XVIII, en el auge del mercantilismo surgen “las posadas” las cuales no solo estaban vinculadas al hospedaje de pasajeros comerciantes los cuales se hospedaban solo para comer y dormir, sino que también se constituyeron en centros de negocios, lugares para el desarrollo de actividades políticas, e incluso

en juzgados y locales para elecciones parlamentarias entre otras actividades sociales.

En los siglos XIX y XX, podemos ver una gran evolución en tecnologías, medios de transporte y comunicaciones, acompañado de grandes cambios sociales los cuales hicieron posible el incremento de viajes, viajeros y las distancias recorridas por ellos. Este incremento condujo a la evolución de los locales de hospedaje.

Dentro de este marco (siglo XIX), se construyó el primer hotel “Badische Hof” en Daden, Alemania. Este hotel tenía una concepción moderna, espacios específicos, un refinado comedor y sala de lectura integrada a una biblioteca los cuales eran revolucionarios para la época.

La consolidación de la industrialización y la generalización del ferrocarril como transporte terrestre generó la mayor movilización de personas las cuales se trasladaban con distintas finalidades como: comerciales, militares y esparcimiento familiar. Siendo así necesario la creación de establecimientos hoteleros en distintas ciudades estratégicas.

A mediados de 1800, podemos ver el desarrollo social de una clase media y alta las cuales destinaban parte de sus ingresos al esparcimiento y al tiempo libre. Junto con este movimiento aparecen los grandes hoteles que luego evolucionarían en cadenas internacionales, un ejemplo de estos grandes hoteles son: La Plata Vendome de París, el primer hotel Ritz, que luego sería la cadena Ritz – Carlton, con importantes establecimientos en las principales ciudades del mundo.

A partir de 1900 en EEUU el modelo de negocio crecerá con una potencia de negocio que el viejo mundo no podrá igualar. Llegando a la década de los 80´ con la consolidación de una industria hotelera global, la aparición de mega hoteles de más de 500 habitaciones, servicios integrados, casinos, etc.

Como hemos observado, anteriormente la función fue desarrollada en base a valores vinculados al compromiso religioso, la solidaridad y la caridad; esto nos permite ver que el servicio que se brindaba era en base del entusiasmo personal y el voluntarismo antes que el conocimiento. Teniendo en cuenta que antes las personas no vacacionaban como ahora y que su principal motivo de

desplazamiento era el comercio, los viajeros distribuían su dinero de una manera en tanto el alojamiento y la actividad que los motivaba a viajar en este caso el comercio.

Con el desarrollo de la revolución industrial, la tecnología que impacto en todos los ámbitos de la vida de las personas, surgieron las grandes empresas, apareció la clase media la cual contaba con recursos y tiempo para descansar por lo que la hotelería aprovecha este momento para desarrollar su actividad.

Hoy por hoy, la industria hotelera se encuentra fuertemente desarrollada y tiene claro que tipo de personas tienen que formar parte de sus instalaciones para brindar un buen servicio. Es por ello, que podemos decir que el tipo de persona que trabaja en este sector tiene que ser una persona que se adapte con facilidad a los cambios, que cuente con conocimientos en lenguas extranjeras, que tengan facilidad de palabra, sean cordiales, con vocación de servicio y tengan la capacidad para trabajar en equipo.

Generaciones que hicieron historia:

- Tradicionalistas (1900 – 1945): llamados “leales”. Estas personas vivieron el crecimiento de la radio como primer elemento de comunicación de masas en tiempo real. Practicaban una cultura de ahorro, en la cual preferían guardar su dinero para el futuro. Este tipo de persona era muy tradicionalista, se centraba en la familia y trabajo.
- Baby boomers (1945 – 1964): surge de la “explosión de natalidad”. En estas épocas apareció la televisión como producto masivo. Esta era una sociedad más consumista, preferían gastar en vez de ahorrar, tenían en mente la frase “lo peor ya pasó” esto debido a que eran una generación marcada por la posguerra.
- Generación x (1964 – 1989): los llamados “escépticos”. En estas épocas reinaba la televisión por cable, las comunicaciones y aparecen las computadoras. Esta era una generación en la cual se incrementó los divorcios, el consumo de drogas y entra en escena el SIDA.
- Generación Y (1981 – 1992): los hijos de los baby boomers, llamados “pragmáticos” estos niños crecen rodeados de las comunicaciones, tecnologías y la web. Este tipo

de personas respetan y valoran su libertad en la toma de decisiones, buscan entornos laborales agradables y están acostumbrados a convivir en una sociedad cada vez más flexible.

- Generación Z (1992 en adelante): esta es una generación consumista, pesimista, desconfía del gobierno son impulsivos y tienen menos educación que la generación Y. (p. 24 - 31).

En base a esta historia podemos notar que la hotelería ha ido evolucionando con el pasar del tiempo, ya que anteriormente el servicio que se brindaba era básicamente para alojar a los comerciantes y facilitar el comercio en diferentes lugares, pero esto fue evolucionando con el pasar de los años convirtiéndose en algo más esencial en la cual era importante el servicio que se ofrecía a las personas, la comodidad, la ubicación estratégica, entre otros factores. También podemos ver que el factor humano ha sido esencial en el tiempo, ya que, muchos de los establecimientos buscaban tener un personal competente que brindará un buen servicio llegando así a diferenciarse de los demás establecimientos.

2.2.1.1. Definición de la variable Gestión del talento humano

Feijóo (2016), indica que, el talento humano es “la dirección de recursos humanos y tiene como función la gestión técnica, la gestión administrativa y la gestión de relaciones laborales, que también resultan necesarias para la vida de toda la organización”. (p.175)

El talento humano se encarga de guiar a todas las áreas y personas que conforman la organización para que ellos generen buenas relaciones interpersonales, logrando así un buen ambiente laboral en el cual los colaboradores generen sentimiento de identificación con la organización y contribuya al crecimiento de ella.

Para, García (2013), la gestión de recursos humanos está orientada hacia los recursos intangibles los cuales proporcionan un alto nivel de valor añadido a las organizaciones que usan mayor cantidad de mano de obra como el sector turístico. Los recursos humanos se convierten en el factor decisivo e inimitable para lograr organizaciones más eficientes y eficaces,

lo que los convierte en la principal fuente de ventaja competitiva sostenible en las empresas. (p.14).

La gestión de recursos humanos está relacionado con los recursos que no se pueden tocar pero que se pueden percibir y estos son de vital importancia para las empresas, ya que, de ellos depende la diferenciación de las mismas en el mercado.

Para, Vallejo (2016), la gestión del talento humano se encarga de reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, además se encarga de formar un vínculo entre las personas y la organización con la finalidad de mantener a las personas motivadas y contentas logrando así la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos. (p.16).

La gestión del talento humano se encarga de todos los procesos previos y post reclutamiento del personal, con la finalidad de mantener un ambiente grato para que los colaboradores tengan un buen desempeño y cumplan con los objetivos de la organización.

2.2.1.2. Dimensiones de Gestión del talento humano

Feijoó (2016). Define las dimensiones de la siguiente manera:

1. El reclutamiento y selección de personas:

Según Feijoó (2016), el reclutamiento y selección es el proceso vital, por el cual las organizaciones llegan a conocer y contratar estos recursos. No obstante este proceso debe estar integrado a la planeación estratégica, para orientar la adquisición del talento a las reales necesidades de los objetivos de las organizaciones. (p.35).

El reclutamiento y selección, es un proceso que se encarga de atraer e identificar al personal necesario para una empresa.

Según García (2013), el reclutamiento es la búsqueda de candidatos aceptables para el puesto, ya sea de forma interna o externa a la

organización, atrayéndolos por los canales adecuados [...] en función de las exigencias y necesidades determinadas previamente para el puesto y las características de los candidatos. (p.38).

Las acciones de reclutamiento, es el proceso en el cual se captan a las personas para que formen parte de la organización, esta captación se puede realizar para atraer a personal interno o externo de la empresa.

García (2013) define el proceso de selección en “evaluar todos los CV recibidos, los cuales serán analizados y elegidos en la medida en que se apeguen a las características requeridas”. (p.39).

Según Vallejo (2016), el reclutamiento y selección es una elección recíproca que depende de innumerables factores y circunstancias y es la divulgación de oportunidades que las organizaciones ofrecen a las personas que posean determinadas características que esta desea. (p.47). luego la autora define la selección como el proceso de escoger al mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponible. (p.55).

El reclutamiento y selección, es el proceso que se encarga de atraer a personas con determinadas cualidades para desempeñar un puesto dentro de la organización.

2. Administración de los colaboradores

Según Feijóo (2016), la administración de los colaboradores está basada en tres conceptos los cuales son: atraer, satisfacer y retener buenos colaboradores ya que esto se verá reflejado al momento de brindar un servicio [...] por ello es importante hacer que el empleado se sienta identificado con la empresa. (p.63).

La administración de los colaboradores se encarga de mantener motivados al personal con la finalidad de integrarlos a la institución y que esto se vea reflejado al momento de realizar sus labores y brindar un servicio.

Según García (2013), la administración del personal es “el proceso mediante el cual se regula la vida laboral de los trabajadores desde su incorporación a la entidad

turística hasta su desvinculación de la misma por jubilación o baja voluntaria o despido”. (p.146).

Por consiguiente, la administración de personas, es el proceso que gestiona a los colaboradores desde su ingreso a la organización hasta su salida definitiva de la misma.

3. Capacitación:

Feijó (2016), indica que, es el proceso a través del cual una organización genera condiciones para que el empleado interiorice un sentido de pertenencia [...] encuentre espacios de intercambio del saber y adquiera habilidades de una manera sistemática y eficiente. (p.124).

La capacitación, es la manera en la cual induces a un nuevo colaborador al ritmo laboral, enseñándole las pautas necesarias para que puedan ejercer bien sus labores asignadas, también es brindar conocimientos a los colaboradores con la finalidad de mantenerlos actualizados.

Según Vallejo (2016), la capacitación es “el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización”. (p.91).

La capacitación, es la preparación que se le brinda a los colaboradores con la finalidad de desarrollar y aumentar sus conocimientos y productividad dentro de la organización.

4. Conducción de personas

Feijó (2016), indica que la conducción de personas es “relacionarse con personas y en situaciones frecuentemente complicadas, deben aparecer en él especiales actitudes y aptitudes, conocidas como habilidades sociales, interpersonales, o directivas”. (p.176).

La conducción de personas, es guiar y apoyar constantemente a un individuo o grupo de personas para que cumplan con las metas establecidas por la organización.

5. Orientación de talentos:

Según Feijóo (2016), la orientación de talentos es “la capacidad sobresaliente que una persona posee para el cumplimiento de su labor profesional”. (p.223)

La orientación de talentos, es la identificación de las capacidades, conocimientos, habilidades con las que cuenta una persona para desempeñarse en determinada área.

Según Vallejo (2016), la orientación de personas es “determinar la posición de alguien, encaminar, guiarle o indicarle el rumbo, reconocer donde está, el lugar en donde se encuentra y guiarle, dirigirlo en sus actividades”. (p.61).

La orientación de personas, guía a los colaboradores en las actividades que realiza dentro de la organización y responder sus dudas con la finalidad de obtener buenos resultados personales y corporativos.

2.2.2. Teorías de la Gestión del talento humano

2.2.2.1. Teoría de Feijóo sobre el talento humano

2.2.2.1.1. Pasos de reclutamiento y selección

Para analizar los pasos de reclutamiento y selección se ha tomado como base al autor Feijóo (2016), el cual lo clasifica de la siguiente manera:

1. Análisis de necesidades

Se debe desarrollar un profundo conocimiento de los puestos y el conjunto de competencias y habilidades que se requieran para cumplir con los objetivos [...] es de vital importancia para orientar los procesos de búsquedas tanto internos como externos. (p.37).

El análisis de necesidades busca evaluar las características que se necesitan cubrir en la organización.

2. Acciones de reclutamiento

Es la búsqueda de candidatos aceptables para el puesto, ya sea de forma interna o externa a la organización, atrayéndolos por los canales adecuados [...] en función de las exigencias y necesidades determinadas previamente para el puesto y las características de los candidatos. (p.38)

Las acciones de reclutamiento, es el proceso en el cual se captan a las personas para que formen parte de la organización, esta captación se puede realizar para captar personal interno o externo a la organización.

Estas acciones de reclutamiento se dividen en dos y pueden ser:

- a. Reclutamiento interno: Es la elección de candidatos que se encuentran laborando dentro de la organización
 - b. Reclutamiento externo: Es la elección de personas que no forman parte de la organización, que vienen de afuera de la empresa y que pueden traer nuevos pensamientos e ideas a la organización
3. Proceso de selección

Es el proceso de analizar los CVs de los candidatos, los cuales serán elegidos en función a las características requeridas por la empresa.

2.2.2.1.2. División de administración de colaboradores

Para trabajar las divisiones, se ha tomado como base la teoría del autor Feijóo (2016), el cual lo define de la siguiente manera:

1. Administración de intangibles

“Son aspectos que rodean al colaborador, permitiendo consolidar el sentimiento de pertenencia con la organización y de identificación con la tarea realizada y/o con el entorno en el que se desempeña”. (p.80)

La cual está dividida en:

- a. Compensación: “Es uno de los principales instrumentos de comunicación y motivación con mayor impacto en los colaboradores”.
- b. Equidad en la asignación: Es la distribución imparcial, igual y justa que se le brinda a los colaboradores.

- c. Remuneración: Son los aspectos tangibles que se le brinda al colaborador por los servicios prestados dentro de la empresa.
- d. Incentivos: Son herramientas que buscan influir en las decisiones y conductas de las personas. (p. 67).

2. Propulsores del cambio.

Los cuales están divididas en:

- a. Satisfacción laboral: “Efectos positivos, originados en la generación de valor añadido, han generado centrar la atención en el estado emocional del colaborador respecto de su trabajo, resultando para ello importante y necesario el análisis del nivel de satisfacción laboral”. (p.82)
- b. Motivación: Sentimiento interno que impulsa y dirige la conducta de las personas en busca de un objetivo determinado.
- c. Energía: La energía positiva es un estado muy valioso que hay que alentar y cultivar [...] generando un compromiso genuino y duradero con la empresa. (p.89).

La energía es la fuerza y el entusiasmo con la que se realiza una labor dentro de la organización.

3. Peor de los males

Los empleados que se sienten desmotivados e insatisfechos llegan a perder las ganas por realizar su trabajo, no se sienten identificados con la organización. Estos empleados podrían promover un ambiente negativo para la organización.

Estos males están divididos en dos:

- a. Frustración: Son los sentimientos negativos que los colaboradores sienten al momento de no conseguir lo que desean dentro de la organización.
- b. Rotación de empleador: Es la salida de los colaboradores de una organización los cuales dejan una empresa movidos por diferentes motivos.

2.2.2.1.3. Procesos de capacitación

Feijoó (2016), define los procesos de la capacitación de la siguiente manera:

1. Modelo de competencias:

“Dentro de los primeros pasos del pensamiento estratégico, se encuentra la definición y comunicación de: misión, visión y valores organizacionales”. (p.124).

- a. Misión: Describe lo que es la empresa y a lo que se dedica.
- b. Visión: Describe lo que la empresa quiere alcanzar a futuro
- c. Valores: Son los principios éticos y convicciones con los que cuenta la empresa.

2. Proceso de aprendizaje:

“Proceso de adquisición o modificación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes o valores que generan cambios de conducta relativamente permanentes en las personas”.

Interactúan tres sistemas:

- a. Sistema afectivo: Se basa en lo emocional y sentimientos.
- b. Sistema cognitivo: “Contrasta la información con las estructuras existentes a través de procesos como la percepción, análisis, síntesis, inducción, deducción y analogía”.
- c. Sistema expresivo: Reciben las informaciones y las transmiten hacia los demás de diferentes maneras. (p.127).

3. Procesos de inducción

El proceso de inducción se divide en:

- a. Institucional: “Brinda al colaborador información organización como ser: visión, misión, valores, historia de la compañía, objetivos estratégicos”.
- b. Al área: “La persona es asesorada sobre la misión y objetivos específicos del área a la cual pertenece, interlocutores con los cuales interactúa, principales procesos por lo cual es responsable el sector”.
- c. Al puesto: En este proceso se detallan las principales funciones, responsabilidades y usos de los elementos que debe tener en cuenta el nuevo colaborador al momento de empezar a realizar sus funciones en la organización. (pp. 136 -137).

2.2.2.1.4. Dimensiones de la conducción de personas

Se ha tomado como referente al autor Feijó el cual la divide de la siguiente manera:

1. Negociación

Al momento de iniciar una negociación se tiene que tomar en cuenta, que está parte de un conflicto o problema ya existente el cual se quiere solucionar.

Existen 4 tipos de visiones sobre la negociación las cuales son:

- a. Visiones dramáticas: “Es una pulseada constante en la cual imposición y sumisión se alternan sin solución de continuidad hasta agotar al otro y obtener de él lo que yo necesito”.
- b. Visiones idílicas: “Permite que todos obtengamos lo que queremos, en la cantidad deseada, en el momento necesario, en la forma que precisamos sin sacrificios de las partes”.
- c. Visiones especulativas: “Se apoya en el ejercicio combinado de las habilidades de ausencia y diplomacia”.
- d. Visiones de desarrollo: “Permite reconocer y encauzar tensiones de una manera productiva, y reduce los sacrificios económicos y humanos para satisfacer necesidades”. (pp.196 - 197).

2. Reconocimiento

Es brindar información necesaria a los colaboradores, lo cual los motiva y ayuda a mantener o mejorar su desempeño dentro de la organización.

El reconocimiento puede ser de 4 tipos los cuales son:

- a. Monetario.
- b. No monetario.
- c. Por proceso.
- d. Por resultado.

2.2.2.1.5. Dimensión de la orientación de talento

Para determinar la dimensión de orientación de talento se ha tomado como referencia al autor Feijó (2016).

1. Capacidad sobresaliente: Está capacidad integra los siguientes patrones
 - a. Patrón cognitivo: “Mediante los conocimientos, destrezas y competencias que la persona trae o posee”. (p.225).
 - b. Patrón actitudinal: Son propios de la persona, es como el individuo actúa frente al trabajo y como se auto motiva al momento de desempeñar sus funciones
 - c. Patrón relacional: Son las emociones y como las personas se relacionan entre sí.

2.2.2.2. Teoría de García sobre administración de recursos humanos

2.2.2.2.1. Valoración de planillas

García (2013), indica que “el objetivo de esta función básica es doble, por un lado determinar las competencias que demanda la empresa y que deben mostrar tanto los candidatos como empleados de la organización, para cumplir con los requerimientos del puesto de trabajo”. (p.50).

1. Subprocesos de la función de valoración de plantillas

Según García (2013), para lograr los objetivos se tiene que tener en cuenta los siguientes procesos:

- a. Proceso de diseño o rediseño de puestos de trabajo: “Proceder al ensamblaje entre ámbito de trabajo y el perfil profesional del empleado para alcanzar la eficiencia y eficacia empresarial”.
- b. Proceso de evaluación o asignación de valor a los distintos puestos de trabajo: “Lleva aparejada la concesión de un rango de importancia que se expresa en la asignación de un grupo y una categoría profesional que sentará las bases del nivel retributivo”.
- c. Proceso de cuantificación de las necesidades de personal por cada uno de los puestos de trabajo de la empresa: “Una actividad productiva concreta puede tener adscritos varios puestos de trabajo en función de la cantidad de trabajo asignado, el cumplimiento de la normativa laboral vigente”. (pp.54 - 55).

2.2.2.2.2. Función de empleo

Según García (2013), “es una función unidireccional y eminentemente técnica que tiene como misión definir una política de empleo capaz de integrar una serie de procesos específicos cuya finalidad es elegir el mejor equipo humano” (p.78).

1. Los procesos de selección se pueden explicar de la siguiente manera:
 - a. Input: “Reclutar los recursos necesarios para realizar el proceso. Escoger a los potenciales candidatos que compitan en la selección del personal”. (p.84).

El proceso de selección input es el reclutamiento de las personas idóneas para la organización las cuales competirán en el proceso de selección.

- b. Proceso: “Secuencia de actuaciones, decisiones, actividades específicas de duración variable en el que se realizan distintas pruebas (técnicas) de selección que permitan la elección”. (p.84).

Los procesos son las actividades sistemáticas que se realizarán a cada individuo con la finalidad de evaluar sus capacidades y seleccionar al mejor.

- c. Output: “Valoración y comparación de las puntuaciones obtenidas por los solicitantes, elección del candidato idóneo con relación a los requerimientos del puesto de trabajo ofertado”. (p.84).

Output es el proceso en el cual se compara los resultados obtenidos y se selecciona al individuo que cumpla con las características y necesidades que la empresa requiera.

2. Reclutamiento: “Acción cuantitativa, es decir en esta primera etapa del proceso de selección se prioriza la cantidad dentro del marco de referencia de la vacante”. (p.85).
 3. Las modalidades de reclutamiento se dividen en tres las cuales son:
 - a. Reclutamiento interno: “Ante una vacante se recluta de entre el personal que integra la entidad, y que por distintas circunstancias desean ascender de escalafón y/o hacer carrera profesional dentro de la empresa”.

- b. Reclutamiento externo: La empresa opta por atraer nuevos colaboradores que no tengan vínculo directo con la organización y que sean provenientes del exterior.
- c. Reclutamiento combinado: se toman las dos modalidades de reclutamiento en la cual participan los colaboradores de la empresa y personas del exterior que no tienen relación directa con la misma. (p.87).
- d.

2.2.2.2.3. Pruebas de selección del personal

Según García (2013) “los participantes preseleccionados efectúan las distintas pruebas que permitirán escoger al candidato idóneo para el desempeño del puesto de trabajo”. (p.98).

Estas pruebas pueden agruparse de la siguiente manera:

- a. Pruebas directas o cara a cara.
- b. Pruebas psicotécnicas y objetivas.
- c. Pruebas técnicas.
- d. Pruebas de dinámica de grupo.
- e. Pruebas de dramatización.
- f. Pruebas de idoneidad física y mental.
- g. Otras.

2.2.2.2.4. La inducción

Según García (2013), la inducción es “decisión exclusiva de la empresa, es voluntaria y cierra el proceso de selección de candidato (función de empleo)”. (p.124).

El objetivo de la inducción, es buscar orientar a los nuevos colaboradores y crear un vínculo entre los colaboradores y la organización.

Se centra en dos acciones:

- a. Informar: Se le brinda información al colaborador de la situación actual de la empresa.

- b. Integrar: Pretende que el individuo se sienta parte de la empresa.

2.2.2.2.5. Función administrativa

Según García (2013), el objetivo de la función administrativa es “coordinar, supervisar y tener ordenada y actualizada una serie de datos que interrelacionados permiten a la dirección gestionar eficientemente la vida activa del trabajador”. (p.144).

- 1. Subprocesos de la función administrativa:

Estas se clasifican de la siguiente manera:

- a. Administración de personal: Se encarga de regular y administrar las funciones y desempeño de los trabajadores.
- b. Administración de los beneficios y servicios sociales.
- c. Administración de salarios.
- d. Administración de las relaciones laborales, se encarga de negociar y crear un ambiente armonioso entre los colaboradores.

2.2.2.2.1. La retribución

Según García (2013), tiene como objetivo “distribuir parte de los beneficios obtenidos por la actividad productiva de la entidad entre los distintos estamentos organizativos que la componen”. (p.168).

Esta retribución puede clasificarse desde:

- 1. El punto de vista del trabajador.
 - a. Equitativa: Tiene que ser de igual manera para todos. No se debe influenciar por factores como amistad, afecto, entre otros.
 - b. Motivadora: Debe incentivar al colaborador.
- 2. El punto de vista de la dirección de recursos humanos.
 - a. Flexible: Debe ser modificable en cualquier momento que la empresa lo requiera.
 - b. Competitiva: “Define una serie de beneficios tanto monetarios como relacionados con los servicios sociales de la empresa que permiten distinguir

positivamente a esta de las de la competencia y por lo tanto reduzca el índice de rotación de la entidad”. (p.168).

2.2.2.2.7. Función de desarrollo

Según García (2013), tiene como “prioridad posicionar al factor humano que integra la empresa como su principal recurso productivo”.

Esto con el fin de:

- a. Aumentar la rentabilidad de la organización
- b. “Mostrar a clientes y competencia el valor que para alcanzar este objetivo tienen los empleados de la organización”. (p.189).

2.2.2.2.8. Dirección y trabajo en equipo

Según García (2013), dirigir es “lograr que el factor humano cumpla con las funciones y tareas que le han sido asignadas en el desempeño de su puesto de trabajo y se logren los objetivos programados por la empresa”. (p.214).

García (2013), indica que trabajar en equipo no solamente es trabajar juntos, es algo más, son valores compartidos, una forma de pensar y de sentir que hace que el individuo se identifique y comprometa con la consecución de los retos que como colectivo le han sido marcados. (p.220).

Trabajar en equipo, es ir en conjunto hacia un mismo punto con la finalidad de lograr los objetivos planteados.

2.2.2.2.9. Motivación

Los efectos positivos de la motivación son:

- a. Aumenta: Todo el optimismo, responsabilidad, energía, entusiasmo de los colaboradores viéndose reflejado en los resultados.
- b. Recude: El cansancio, estrés, renuncias de los colaboradores.

2.2.2.2.10. La información

Según García (2013), la formación es “la acción de educar o adiestrar”. (p.274).

Objetivos de la formación:

- a. “Incrementa la productividad de la empresa gracias a una acción formativa adhoc, que tenga como cometido la revitalización del capital humano”.
- b. Mejorar e incrementar las capacidades de los colaboradores para obtener mejoras en los servicios ofrecidos a los clientes.
- c. “Propiciar un mecanismo de normalización del sistema de tareas y comportamientos que permita al cliente no observar diferencias ni entre empleados dentro de la misma entidad”. (p.276).

2.2.2.3. Teoría de Vallejo sobre Gestión del talento humano

Vallejo (2016) define la gestión del talento humano de la siguiente manera:

1. Capital humano:

“Las capacidades de trabajadores; estas capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia”. (p.29).

Es la inversión que se le brinda al desarrollo profesional de los colaboradores los cuales beneficiaran a la empresa incrementando la productividad y competitividad.

2. Planificación estratégica:

“La manera en la que se debe formular y ejecutar la estrategia; la estrategia es holística y sistemática, es decir que involucra a toda la organización en un tiempo determinado”. (p.41).

La planificación estratégica, es un proceso el cual está diseñado de manera ordenada y tiene la finalidad de alcanzar objetivos trazados por la empresa.

3. Reclutamiento y selección

Una elección reciproca que depende de innumerables factores y circunstancias y es la divulgación de oportunidades que las organizaciones

ofrecen a las personas que posean determinadas características que esta desea. (p.47). Luego la autora define la selección como el proceso de escoger al mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponible. (p.55).

El reclutamiento y selección, es el proceso que se encarga de atraer a personas con determinadas cualidades para desempeñar un puesto dentro de la organización.

4. Orientación de personas:

“Determinar la posición de alguien, encaminar, guiarle o indicarle el rumbo, reconocer donde está, el lugar en donde se encuentra y guiarle, dirigirlo en sus actividades”. (p.61).

La orientación de personas, es guiar a los colaboradores en las actividades que realice dentro de la empresa y responder sus dudas con la finalidad de obtener buenos resultados personales y corporativos.

5. Recompensas:

“Retribución, premio y reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de retribución, realimentación y reconocimiento por su desempeño en la organización”. (p.83).

Las recompensas, son las retribuciones que se le brinda al colaborador por su desempeño realizado en la organización.

6. Capacitación:

“Proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización”. (p.91).

La capacitación, es la preparación que se le brinda a los colaboradores con la finalidad de desarrollar y aumentar sus conocimientos y productividad dentro de la organización.

7. Retención de personas:

“Captar personas idóneas, trata de mantenerlas satisfechas, motivadas a largo plazo dentro de la organización, asegurándoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales”. (p.103)

8. Supervisar personas:

“Seguir, acompañar, orientar, mantener y controlar el cumplimiento de las reglas y reglamentos impuestos en la organización”. (p.117).

9. Salud emocional:

“Estado de paz interior que permite gestionar adecuadamente diversos ámbitos de la vida y que vincula a la energía que las personas poseen para alcanzar sus propósitos”. (p.127).

2.2.3. Definición de la variable satisfacción laboral

Arbaiza (2017). Considera a la satisfacción laboral como:

Una actitud, pero, a diferencia de otras actitudes, en ella el componente emocional es el que más destaca frente al componente cognitivo y conductual; por eso suele definirse como la forma en que la persona se siente con respecto a su puesto de trabajo en la empresa; es decir, si siente que su empleo es gratificante y significativo. (p.165).

La satisfacción laboral, es el estado de felicidad, compromiso, motivación que los colaboradores reflejan al momento de realizar sus labores.

Chiang, Martín y Núñez (2010). Definen la satisfacción laboral como:

“Conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo”. (p.156).

La satisfacción laboral, es el conjunto de emociones que las personas experimentan frente a las labores realizadas en su trabajo.

Roobins (2017). Define la satisfacción laboral como:

“Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo, que resulta de una evaluación de las características de este”. (p.78).

La satisfacción laboral, es un conjunto de emociones que el individuo genera frente a su puesto de trabajo.

2.2.3.1. Dimensiones de Satisfacción laboral

Robbins (2017). Define las dimensiones de la siguiente manera:

1. Involucramiento en el trabajo

“Grado en que un individuo se identifica y participa en su puesto de trabajo y considera su desempeño como algo importante que lo beneficia”. (p.78).

El involucramiento en el trabajo, es cuando el colaborador crea un vínculo y se siente parte de su área de trabajo.

2. Compromiso organizacional

Según Robbins (2017), el compromiso organizacional es “el grado en el que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, deseando seguir formando parte de ella”. (p.78).

El compromiso organizacional, es el grado de pertenencia que el individuo siente hacia la organización donde labora, poniendo todo su esfuerzo en continuar laborando ahí.

Arbaiza (2017), define el compromiso organizacional como “la identificación del empleado con la empresa y se entiende como la lealtad y fidelidad, pues implica establecer una relación de largo plazo”. (p.170).

El compromiso organizacional, es el grado de involucramiento y afinidad que tiene el empleado hacia la empresa.

3. Condiciones laborales

Según Robbins (2017), las condiciones laborales “son los factores que hacen posible el buen desenvolvimiento de los colaboradores, entre estos pueden estar la

interdependencia, retroalimentación, apoyo social e interacción con los colegas, los cuales generan la satisfacción laboral de los colaboradores”. (p.83).

Las condiciones laborales, son los ambientes en el cual el colaborador realiza, desempeña y ejecuta sus labores.

Según Chiang, Martin y Núñez (2010), las condiciones de trabajo son el entorno en el cual el trabajador va a desarrollar sus labores dentro de la organización. (p.204).

2.2.3.2. Teoría de Robbins sobre la satisfacción laboral

2.2.3.2.1. Indicadores de involucramiento en el trabajo

- a. Puesto de trabajo: El lugar físico donde el colaborador se desempeña dentro de la organización.
- b. Desempeño laboral: Los colaboradores que se encuentren más satisfechos tienen un alto desempeño, y las organizaciones que tienen más colaboradores satisfechos tienden a ser más eficaces que otras organizaciones. (p.86).

2.2.3.2.2. Compromiso Organizacional

- a. Involucramiento: Grado en el cual el colaborador se siente parte de la empresa y realiza funciones que contribuyan al crecimiento de ésta.
- b. Entusiasmo: Es el estado de ánimo que se produce por acontecimientos positivos en la vida de una persona.

2.2.3.2.3. Condiciones laborales

- a. Capacitación: Son las actividades didácticas orientadas a incrementar el conocimiento de las personas.
- b. Retroalimentación: Es el feedback que se les brinda a los colaboradores de una organización con la finalidad de resolver las dudas o inquietudes que tengan.
- c. Apoyo social: Es la ayuda que brinda la organización y líderes a los colaboradores.

- d. Interacción con los colegas: Es el contacto que tienen los colaboradores dentro y fuera del trabajo.
- e. Personalidad: Los individuos con una alta y positiva valía personal y competencia básica son los más satisfechos con su puesto de trabajo.
- f. El salario: Puede hacer que el individuo llegue a la satisfacción laboral y a la felicidad total pero este factor puede disminuir si el individuo alcanza un nivel estándar de vida cómoda. (p.84).

2.2.3.2. Teoría de Arbaiza sobre la satisfacción laboral

2.2.3.3.1. Definición de compromiso organizacional

Es la “identificación del empleado con la empresa y se entiende como la lealtad y fidelidad, pues implica establecer una relación de largo plazo”. (p.170).

El compromiso organizacional es el grado de involucramiento y afinidad que tiene el empleado hacia la empresa.

- a. Lealtad: Grado en que el individuo se siente parte de la empresa y es retribuido por ella con estabilidad en el empleo. (p.170).

2.2.3.3.2. Comportamiento ciudadano

“el trabajador satisfecho incrementará su comportamiento prosocial en la empresa, es decir, ayudará a los compañeros, se involucrará en actividades de la compañía que no están dentro de sus funciones y colaborará, siempre y cuando sienta reciprocidad”. (p.171).

2.2.3.3.3. Retroalimentación

Es un factor que influye en la satisfacción laboral. Cuando es positiva [...] habrá mayor probabilidad de que la persona se sienta a gusto con su trabajo y se esfuerce en mantener un buen nivel en su desempeño. (p.171).

La retroalimentación es el proceso en el cual los líderes de la empresa brindan ayuda e informan a los colaboradores con el fin de ayudarlos a mejorar en sus labores.

2.2.3.3.4. Componente cognitivo

Las personas con un nivel alto de capacidad cognitiva pueden sentirse insatisfechas en puestos rutinarios, lo cual puede llevarlas a buscar otro empleo [...] se espera que las personas con mayores habilidades cognitivas tengan mayor éxito en su puesto, lo cual implica mayores oportunidades de un buen nivel salarial, de ascender en la organización y de ganar prestigio en su campo. (p.174).

Los individuos que cuentan con un nivel intelectual alto son más propensos a abandonar los trabajos que sean rutinarios, ya que estos individuos buscan desarrollar y obtener mayores oportunidades a nivel personal.

2.2.3.3. Teoría de Chiang, Martín y Núñez (2010) sobre la satisfacción laboral

1. Variables derivadas del puesto de trabajo: “Conjunto de factores que están relacionados con el reconocimiento del empleado por parte de la empresa; y que hacen referencia a las posibilidades reales de promoción del trabajador”. (p.195).
 - a. Diseño del puesto:

Es como están definidas y distribuidas las funciones a realizar en el lugar las cuales tienen que tener como resultado llegar a alcanzar objetivos propuestos por la empresa.

- b. Establecimiento de metas

Las empresas establecen una serie de objetivos las cuales se trazan alcanzarlos en un periodo determinado y con la ayuda de los colaboradores.

- c. Recompensa y salario

Es el reconocimiento no monetario o monetario que se le brinda al colaborador por sus funciones realizadas dentro de la organización.

d. Reconocimiento y promoción

“Son interpretados por el trabajador como un incentivo o recompensa que la organización le otorga”. (p.201).

e. Liderazgo

Es el conjunto de habilidades con los que cuenta una persona para guiar a los demás influyendo en sus comportamientos, actitudes y resultados.

f. Toma de decisiones

Participación en las decisiones del trabajo, la participación informal y la propiedad del empleado [...] tienen un efecto positivo sobre el rendimiento; mientras que la posesión del empleado y la participación informal incrementan la satisfacción laboral. (p.204).

La toma de decisiones, es el proceso en el cual las personas seleccionan una opción la cual les parece primordial o importante para ellos o la organización.

g. Condiciones de trabajo

Es el entorno en el cual el trabajador va a desarrollar sus labores dentro de la organización.

h. Seguridad en el trabajo

“El sujeto que se encuentra seguro en una organización tiene la sensación de que es valorado por la empresa en que trabaja y que posee conocimientos y posibilidad de conservar su empleo”. (p.205).

2. Variables derivadas del propio trabajador: Son las que provienen de la misma persona.

a. Personalidad

Son las características propias de una persona la cual la diferencia de los demás.

b. Capacidad intelectual

Son las habilidades y capacidades con las que cuenta un individuo para la realización de tareas en las cuales se utilice la creatividad, memoria y todo lo relacionado con la mente.

c. Creencias laborales

“Parámetros de estados afectivos (medias, varianzas y ciclos) siguen modelos predecibles”. Realizan contribuciones significativas e independientes a la predicción de satisfacción laboral de conjunto”. (p.207).

d. Variables demográficas

Son las descripciones, características, que identifiquen a un grupo determinado estas son: género, edad, sexo, nacionalidad, estudios, etc.

2.2.3.5. Tipos de satisfacción laboral

Arbaiza (2017), indica que la satisfacción laboral puede provenir de dos fuentes las cuales son:

a. Fuentes intrínsecas:

Es un impulso interno que motiva al trabajador a hacer mejor las cosas y a dar lo mejor de el en cada labor que realiza.

b. Fuentes extrínsecas:

“Elementos valiosos para la mejora del desempeño, siempre y cuando se ajusten a las expectativas y los intereses del trabajador, sean justos y se otorguen de manera oportuna”. (p.166).

Las fuentes extrínsecas, es el entorno el cual motiva a que el colaborador realice su trabajo de la mejor manera.

Teniendo en cuenta esas fuentes Arbaiza (2017), indica los distintos tipos de satisfacción laboral que existen:

1. Progresiva:

“Cuando la persona se encuentra satisfecha en general, pero algunos aspectos del trabajo le producen malestar o frustración, más no por ello sus aspiraciones laborales se reducen, sino que se incrementan”.

2. Estable:

Cuando la persona se siente satisfecha y se esfuerza por mantener ese estado placentero; para ello busca fuera de la empresa esta satisfacción, pasando más tiempo con su familia y amigos, o desarrollando otras actividades que le gustan, dado que la empresa mantiene los mismos niveles de incentivos y no se vislumbra ningún cambio al respecto.

Se puede decir que en este estado las personas se encuentran tranquilas frente a cualquier situación que se presente.

3. Conformista:

“Si al trabajador le da igual lo que siente por su trabajo, no tiene muchas expectativas y se adapta para sobrellevar los aspectos que no le gustan de su empleo”.

4. Falsa:

“Implica que la persona enmascara o niega sus frustraciones y problemas laborales para poder mantener su estilo de vida o adaptarse a lo que la sociedad le exige”. (p.167).

2.2.3.6. Efectos de la satisfacción laboral

Robbins (2017). Nos permite identificar tres resultados de la satisfacción laboral

a. Desempeño laboral

“Los individuos más satisfechos con su trabajo tienen un mejor desempeño, y las organizaciones que cuentan con más empleados satisfechos suelen ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos”. (p.86).

De esta manera se puede decir que un colaborador satisfecho se desempeñará mejor en su trabajo y esto se verá reflejado en su productividad.

b. Satisfacción del cliente

Como los gerentes de las organizaciones de servicios deben preocuparse por agradar a los clientes, es razonable preguntar si la satisfacción de los trabajadores se relaciona en forma positiva con la satisfacción y lealtad de los clientes. (p.87).

Un colaborador que se encuentre satisfecho realizará mejor su trabajo, brindará un servicio de buena calidad y generará que los clientes se sientan satisfechos con los servicios recibidos creando así un vínculo entre el cliente y la empresa.

c. Satisfacción de vida

“Para la mayoría de la gente, el trabajo forma parte importante de la vida, por lo que parece lógico que el sentimiento de felicidad general dependa, en gran parte, del nivel de felicidad que experimenta en su trabajo (su satisfacción laboral)”. (p.87).

Las personas que consideran al trabajo como parte primordial de su vida, se sienten completamente satisfechos en el momento en que realizan labores que los hacen sentirse felices y tranquilos.

2.2.3.7. Medición de la satisfacción laboral

Arbaiza (2017), indica que la satisfacción laboral al ser una actitud no se puede medir de manera objetiva mediante la observación, sino que se debe medir mediante lo que manifiesta el trabajador.

“Al tener un potente componente emocional, los instrumentos de medición deber distinguir entre los estados de ánimo, las emociones y las actitudes hacia el trabajo”. (p.174).

- a. Las emociones de los individuos que conforman la organización están interrelacionadas con las capacidades para enfrentar cualquier tipo de situación que se presente en la empresa.
- b. Los individuos que tienen un alto nivel intelectual tienden a sentirse insatisfechos en puestos rutinarios en las cuales no puedan desempeñar

todo su conocimiento, lo que los hace buscar otro empleo que se adecue a sus preferencias.

- c. La seguridad laboral es un factor importante en organizaciones que se caracterizan por ser competitivas, asertivas y con alta distancia de poder.

Arbaiza (2017), indica que “con respecto a los instrumentos para medir la satisfacción laboral, por lo general se emplean cuestionarios o escalas como las escalas tipo Likert”. (p.175).

Arbaiza (2017), indica que “para medir la satisfacción se orientan a evaluar facetas específicas del puesto, factores como el trabajo en sí mismo, la calidad de la supervisión, la remuneración, la línea de carrera y la relación con los compañeros de trabajo”. Las cuales tendrán diferentes indicadores:

- a. Respecto al tipo de trabajo: “La persona debe calificar la responsabilidad que este demanda y el interés que genera”.
- b. Calidad de supervisión: “El trabajador debe evaluar el apoyo técnico que recibe por parte de sus superiores y el soporte emocional”.
- c. Remuneración: “Debe evaluar si el pago se ajusta a sus expectativas y, sobre todo, si es equitativo y justo en relación con el que reciben sus compañeros”.
- d. Relación con los compañeros de trabajo: “Deberá evaluar el clima de la interacción, el apoyo y la relación de respeto con sus pares”.

“Estos aspectos deben ser calificados por el trabajador en un rango de satisfacción que va de 0 a 5 puntos”. (p.175).

2.3. Definición de términos básicos

1. Ausentismo

Las ausencias o retrasos frecuentes al centro de trabajo. (García, 2013, p.258).

2. Actitud

Se trata de saber hacer que ocurran las cosas. Actitud positiva y emprendedora, permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados. (Vallejo, 2016, p.30).

3. Conocimiento

Es el saber, es el resultado de aprender a aprender de forma continua. (Vallejo, 2016, p.30).

4. Competencia

Aptitud, cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil para una cosa. (Vallejo, 2016, p.29).

5. Componente cognitivo

Es una creencia firme, idea estable o percepción clara de la asociación entre un objeto y ciertos atributos; tales atributos suelen ser cualidades positivas o negativas, resultado de un proceso mental repetido de predicación. (Chiang, Martin y Núñez, 2010, p.161).

6. Componente conductual

Intención de comportarse de cierto modo hacia alguien o algo. (Robbins, 2017, p.75).

7. Compromiso del empleado

Involucramiento, satisfacción y entusiasmo de una persona con el trabajo que realiza. (Robbins, 2017, p.79).

8. Empowerment

Empoderar – equipar. Motiva y hace descender el nivel de decisiones hasta llegar lo más cerca posible del cliente. El resultado es la velocidad creciente de la empresa para escuchar y satisfacer a los clientes (Feijoó, 2016, p.205)

9. Equipo de trabajo

La integración de nuevo integrante en un equipo de trabajo, en un ambiente de armonía y colaboración. (Vallejo, 2016, p.66).

10. Factor humano

Equipo de colaboradores internos, es el mejor activo sostenible de una empresa, determinante a la hora de generar valor añadido. (García, 2013, p.189)

11. Feed back

Situación en la cual le marco al colaborador aquellos comportamientos y actitudes que necesito que corrija. (Feijoó, 2016, p.204).

12. Frustración

La impotencia, fracaso, desilusión, representan estados de ánimo que encierran una pérdida de oportunidades y costos ocultos para la empresa. (Feijoó, 2016, p.90).

13. Función

Conjunto de tareas (puestos por hora) o de obligaciones (puestos de asalariados) ejercidas de manera sistemática o reiterada por el ocupante de un puesto. (Chiavenato, 2011, p.172).

14. Habilidad

Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, es innovar. (Vallejo. 2016, p.30).

15. Incentivos

Consisten en una cantidad económica que se le abona al trabajador por haber tenido un rendimiento mayor de lo normal por alcanzar un objetivo pactado. (García, 2013, p.173).

16. Inducción

Programas intensivos de capacitación destinados a los nuevos empleados de la organización. Tienen por objeto familiarizar a los recién llegados con el lenguaje de la organización, con los usos y costumbres internos. (Chiavenato, 2011, p.167).

17. Motivación

Estado interno que impulsa y dirige la conducta, convirtiéndose en el impulso o fuerza que mueve a la persona en busca de un objeto determinado. (Feijóo, 2016, p.85).

18. Puesto

Conjunto de funciones (tareas u obligaciones) con una posición definida en la estructura organizacional, es decir, en el organigrama. (Chiavenato, 2011, p.172).

19. Remuneración

Recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. (Chiavenato, 2011, p.234).

20. Rotación

Es el movimiento o intercambio de personal de unas empresas a otras o el movimiento dentro de la propia organización con cambio de departamento y/o categoría profesional. (García, 2013, p.155).

21. Sistema cognitivo

Contrasta la información con las estructuras existentes a través de procesos como percepción, memoria, análisis, síntesis, inducción, deducción y analogía. (Feijóo, 2016, p.127).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Existe relación significativa entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Existe relación significativa entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Existe relación significativa entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Existe relación significativa entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

3.2. Variables de estudio

V1. Gestión del talento humano

V2. Satisfacción laboral

3.2.1. Definición conceptual

Feijoó (2016), indica talento humano es la dirección de recursos humanos y tiene como función “la gestión técnica, la gestión administrativa y la gestión de relaciones

laborales, que también resultan necesarias para la vida de toda la organización”. (p.175).

Satisfacción laboral. Robbins (2017).

“Sentimiento positivo respecto del puesto de trabajo, que resulta de una evaluación de las características de este”. (p.78).

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: Gestión del talento humano se encuentran las siguientes dimensiones: reclutamiento y selección, administración de colaboradores, capacitación, conducción de personas y orientación de talentos. Estas dimensiones a su vez están divididas en indicadores los cuales son: Conocimiento de los puestos, habilidades, requerimientos excluyentes, remuneración incentivos, motivación, energía, frustración, rotación de empleados, capacitación al área, capacitación al puesto, visiones dramáticas, monetario, por resultado, patrón cognitivo y patrón actitudinal. Estos indicadores también se dividen en sub indicadores los cuales fueron de ayuda al momento de la elaboración de los ítems.

Variable 2: Satisfacción laboral se identificó las siguientes dimensiones: involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional y condiciones laborales. Estas tres dimensiones cuentan con indicadores los cuales son: puesto de trabajo, desempeño laboral, ambiente de trabajo, involucramiento, entusiasmo, capacitación, independencia, retroalimentación, apoyo social, interacción con los colegas y salario. Estos indicadores fueron de ayuda al momento de elaborar los ítems, los cuales se usaron al momento de realizar las encuestas.

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|--------------|---------------------------|-----------------------|
| V1. Gestión del talento humano | Dimensiones | Indicadores | Sub indicadores | Ítems | Escala de medición | Rango/ Índices |
| | Reclutamiento y selección | Análisis de necesidades | Conocimientos de los puestos | 1,2 | Likert | SI (1) NO (0) |
| | | | Habilidades | 3 | | |
| | | Acciones de reclutamiento | Externo | 4, 5 | | |
| | | Proceso de selección | Requerimientos excluyentes | 6 | | |
| | Administración de colaboradores | Administración de intangibles | Remuneración | 7 | | |
| | | | Incentivos | 8, 9 | | |
| | | Propulsores del cambio | Motivación | 10, 11 | | |
| | | | Energía | 12 | | |
| | | Peor de los males | Frustración | 13 | | |
| | | | Rotación de empleados | 14 | | |
| | Capacitación | Procesos de inducción | Al área | 15 | | |
| | | | Al puesto de trabajo | 16 | | |
| | Conducción de personas | Negociación | Visiones dramáticas | 17 | | |
| | | Reconocimiento | Monetario | 18 | | |
| | | | Por resultado | 19 | | |
| | Orientación de talentos | Capacidad sobresaliente | Patrón cognitivo | 20 | | |
| | | | Patrón actitudinal | 21, 22 | | |
| V2. Satisfacción laboral | Involucramiento en el trabajo | Puesto de trabajo | | 23, 24 | | |
| | | Desempeño laboral | | 25, 26 | | |
| | | Ambiente de trabajo | | 27, 28, 29 | | |
| | Compromiso organizacional | Involucramiento | | 30, 31 | | |
| | | Entusiasmo | | 32, 33 | | |
| | Condiciones laborales | Capacitación | | 34, 35, 36 | | |
| | | Retroalimentación | | 37, 38 | | |
| | | Apoyo social | | 39, 40 | | |
| | | Interacción con los colegas | | 41, 42, 43 | | |
| | | Salario | | 44, 45, 46 | | |

Tabla 1. Matriz de operacionalización

3.3. Tipo y nivel de la investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva, porque trata de describir los sucesos que podemos observar dentro de la organización sin influir en el comportamiento de la población existente; también se aplicó la correlación entre ambas variables para determinar el grado de relación existente entre ambas.

Según Bernal (2016), define que:

En la investigación descriptiva se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan, diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías, etc., pero no se da explicación o razones de las situaciones, los hechos, los fenómenos, etcétera. (p.143).

Bernal (2016), define que:

“La correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro”. (p.147).

El tipo de investigación es aplicada, ya que la investigación aplicada es para ciencias sociales y busca resolver las investigaciones basándose en teorías ya existentes.

Gallardo (2017), menciona la teoría de Tamayo, 2003 y dice que: El tipo aplicada “confronta la teoría con la realidad”. (p.17).

3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

“Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4).

Se aplicó el diseño no experimental, transversal, ya que en esta investigación no se manipuló las variables. Estas variables solo fueron medidas en su contexto natural en un único momento.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que:

Los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (p.152).

Los diseños transaccionales (transversales) son “investigaciones que recopilan datos en un momento único”. (p.154).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

En la presente investigación realizada en el hotel Panamericano, ubicado en el distrito de Lince, Región Lima, la población está conformada por 22 colaboradores.

Baptista, Hernández y Fernández (2014) citan a Lepkowski, 2008 e indican que: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.174).

| Área | N° de colaboradores |
|--------------------|-------------------------|
| Administrativa | 1 |
| Recepción | 3 |
| A&B | 4 |
| Housekeeping | 6 |
| Seguridad | 2 |
| Chofer | 1 |
| Lavandería | 1 |
| Mantenimiento | 3 |
| Encargada de pisos | 1 |
| Total | 22 colaboradores |

Tabla 2. Cantidad de colaboradores

3.5.2. Muestra

La muestra que se utilizó para la investigación fue de 19 colaboradores del hotel Panamericano.

Según Hernadez, Fernandez y Baptista (2014), indican que:

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”. (p.173).

Asimismo, los autores indican que la muestra no probabilística es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación y de los investigadores”. (p.176).

Según Palella y Martins (2012), indican que para el muestreo intencional:

“El investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo.” (p.114)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta.

Según Palella y Martins (2012), indican que:

“La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, quienes en forma anónima, las responden por escrito.” (p.123)

3.6.2. Instrumentos

El instrumento empleado en esta investigación fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado en relación a la variable “Gestión del talento humano” y la variable “Satisfacción laboral”, las cuales fueron medidas mediante, la escala de Likert: Sí y No.

Según Bernal (2016), indica que:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p.245).

3.7. Validación y confiabilidad completar en el índice

3.7.1. Validación

El instrumento se sometió al método de Juicio de expertos para determinar su validez y coherencia metodológica de acuerdo al objeto del estudio.

| GRADO | EXPERTO |
|-----------------------------------|----------------------|
| Dra. Bernardo Santiago Madelaine | Experta Metodológica |
| Mg. Ing. Jauregui del Aguila Luis | Experto Temático |
| Mg. Arce Guevara Ernesto | Administración |
| Mg. Paredes Vásquez Karina Lisset | Administración |
| Dr. Tan Wang Fernando Luis | Administración |

Tabla 3. Validador

3.7.2. Confiabilidad

Tabla 4. Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,853 | 46 |

Para obtener la confiabilidad se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo un valor de 0,853, lo cual permite decir que el cuestionario en su versión de 46 ítems tiene una escala de medida fuertemente confiable.

3.8. Métodos de análisis de datos

Luego de realizar las encuestas, los datos fueron recolectados de forma manual y fueron trasladados a una computadora, Intel Inside core i5, asimismo se procesó la información utilizando Microsoft Office Excel 2013 para Windows y el programa estadístico SPSS 26 (Statistical Package for the Social Sciences), con ello se obtuvo tablas estadísticas, figuras que fueron presentadas y explicadas.

Se utilizó la Estadística Descriptiva e inferencial para contrastar las hipótesis, se contrastó la hipótesis general y las hipótesis específicas, se determinó la influencia que tienen las variables “Gestión del talento humano” y “Satisfacción laboral”.

3.9. Aspectos éticos

Al momento de la realización de la investigación se tuvo el conocimiento informado del Gerente del Hotel Panamericano, el cual me brindó la información necesaria para la elaboración de la tesis, así como el permiso para realizar la encuesta a los colaboradores del hotel. Asimismo, al momento de realizar las encuestas se mantuvieron en anonimato el nombre de los colaboradores y se respetó sus opiniones con respecto a sus respuestas.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

4.1.1. Resultados descriptivos de la variable Gestión del talento humano

a. Frecuencias

| | | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO |
|------------|----------|-------------------------------|
| N | Válidos | 19 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | ,6842 |
| Mediana | | 1,0000 |
| Moda | | 1,00 |
| Desv. típ. | | ,47757 |
| Varianza | | ,228 |
| Mínimo | | ,00 |
| Máximo | | 1,00 |

Tabla 5 Frecuencia de Gestión del talento humano

b. Tabla de frecuencia de las variables Gestión del talento humano

Tabla 6. Gestión del talento humano

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Disconforme | 6 | 31,6 | 31,6 |
| | Conforme | 13 | 68,4 | 100,0 |
| | Total | 19 | 100,0 | 100,0 |

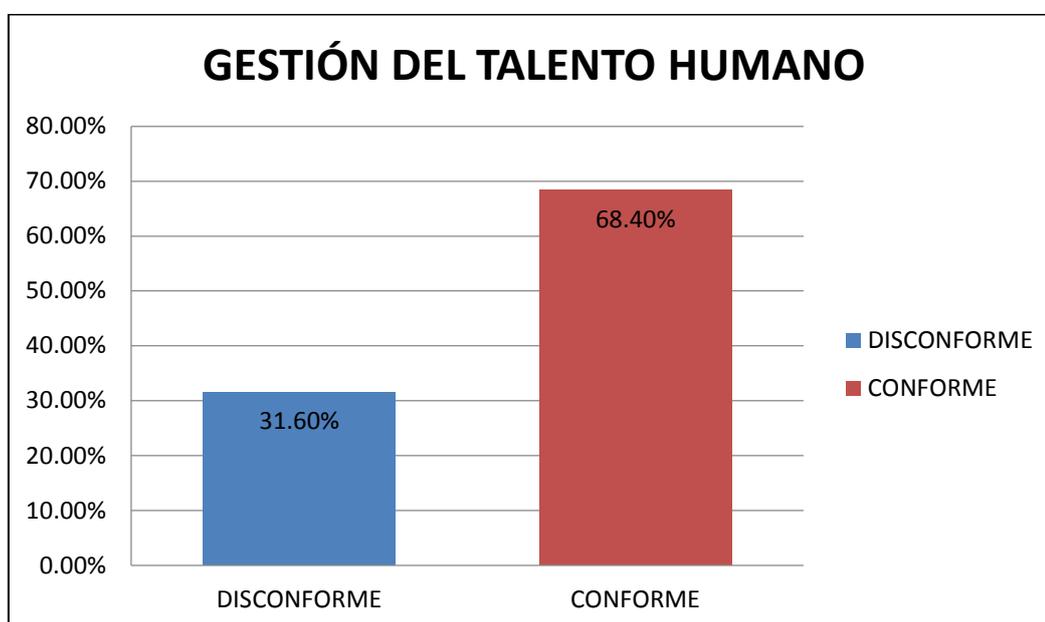


Figura 1. Gestión del talento humano

Interpretación

En la tabla 6 y figura 1, de acuerdo a la Gestión del talento humano de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 31.60% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 68.40% indica que si se encuentra conforme con la gestión del talento humano.

4.1.1.1. Variable Gestión del talento humano

a. Frecuencias

| | | RECLUTAMIENTO O Y SELECCIÓN | ADMINISTRACIÓN DE COLABORADORES | CAPACITACIÓN | CONDUCCIÓN DE PERSONAS | ORIENTACIÓN DE TALENTOS |
|-------------|------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------|------------------------------|----------------------------|
| N | Válidos | 19 | 19 | 19 | 19 | 19 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Media | ,8947 | ,7368 | ,7368 | ,4737 | ,9474 |
| | Mediana | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 | ,0000 | 1,0000 |
| | Desv. típ. | ,31530 | ,45241 | ,45241 | ,51299 | ,22942 |
| | Varianza | ,099 | ,205 | ,205 | ,263 | ,053 |
| | Mínimo | ,00 | ,00 | ,00 | ,00 | ,00 |
| | Máximo | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| | 25 | 1,0000 | ,0000 | ,0000 | ,0000 | 1,0000 |
| Percentiles | 50 | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 | ,0000 | 1,0000 |
| | 75 | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 |

Tabla 7. Tabla de frecuencia de las dimensiones de Gestión del talento humano

b. Tabla de frecuencia de las dimensiones de Gestión del talento humano

Tabla 8.Reclutamiento y Selección

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Disconforme | 2 | 10,5 | 10,5 | 10,5 |
| Válidos Conforme | 17 | 89,5 | 89,5 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

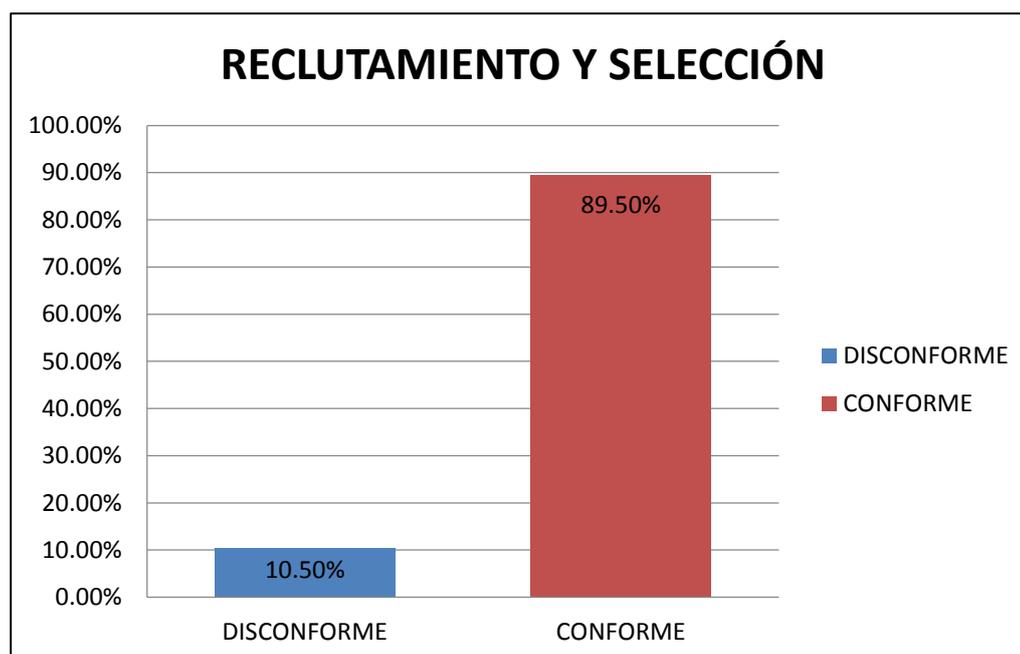


Figura 2. Reclutamiento y selección

Interpretación

En la tabla 8 y figura 2, de acuerdo al reclutamiento y selección de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 10.50% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 89.50% indica que si se encuentra conforme con el reclutamiento y selección.

Tabla 9. Administración de colaboradores

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | DISCONFORME | 5 | 26,3 | 26,3 |
| | CONFORME | 14 | 73,7 | 100,0 |
| | Total | 19 | 100,0 | 100,0 |

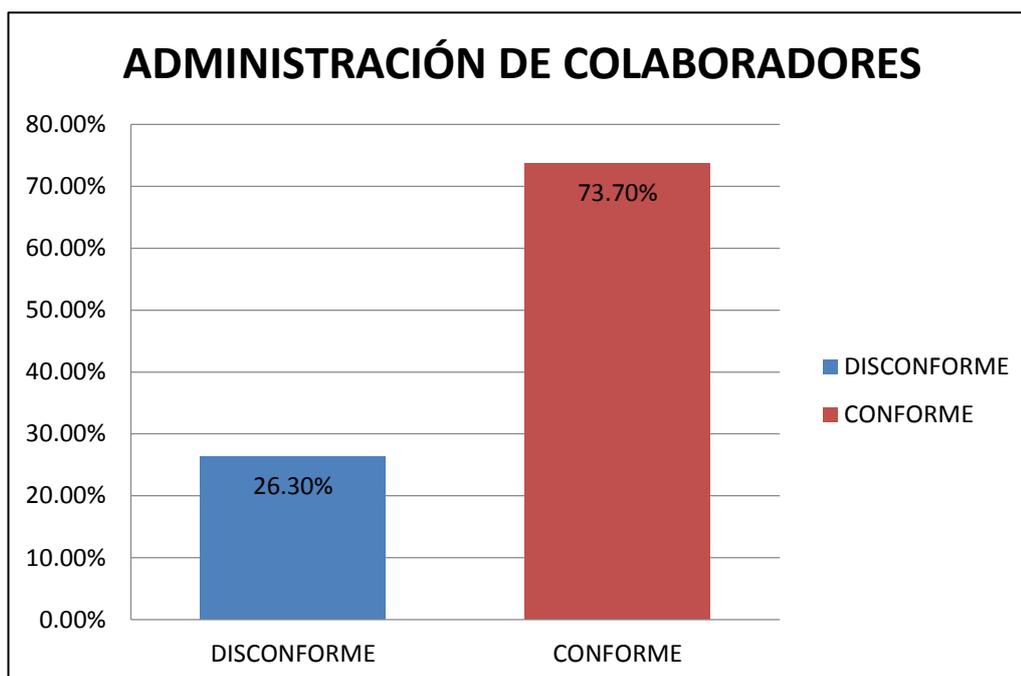


Figura 3. Administración de colaboradores

Interpretación

En la tabla 9 y figura 3, de acuerdo a la administración de colaboradores de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 26.30% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 73.70% indica que si se encuentra conforme con la administración de colaboradores.

Tabla 10. Capacitación

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos DISCONFORME | 5 | 26,3 | 26,3 | 26,3 |
| CONFORME | 14 | 73,7 | 73,7 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

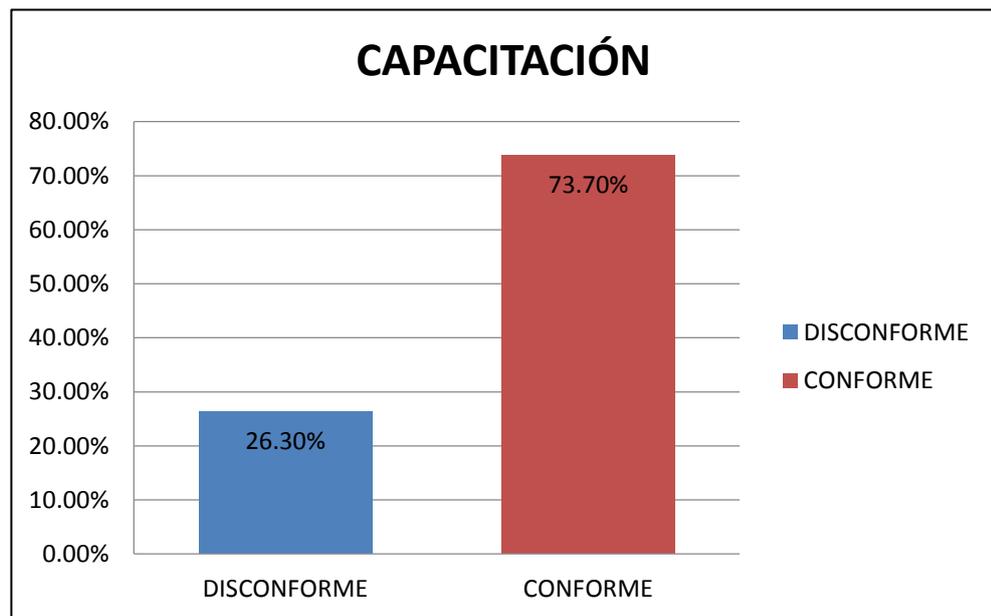


Figura 4. Capacitación

Interpretación

En la tabla 10 y figura 4, de acuerdo a la capacitación de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 26.30% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 73.70% indica que si se encuentra conforme con la capacitación.

Tabla 11. Conducción de personas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | DISCONFORME | 10 | 52,6 | 52,6 | 52,6 |
| | CONFORME | 9 | 47,4 | 47,4 | 100,0 |
| | Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

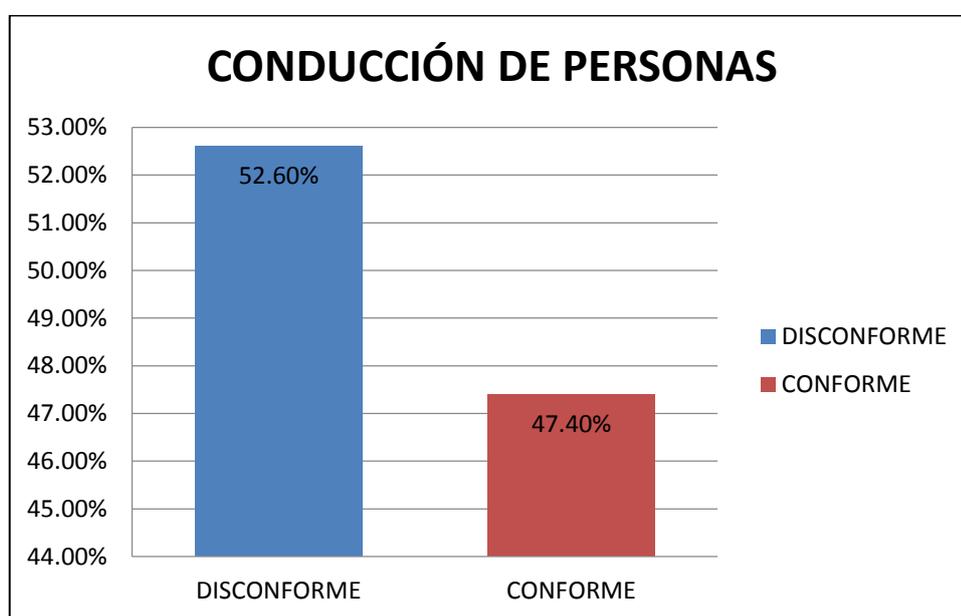


Figura 5. Conducción de personas

Interpretación

En la tabla 11 y figura 5, de acuerdo a la conducción de personas de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 52.60% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 47.40% indica que si se encuentra conforme con la conducción de personas.

Tabla 12. Orientación de talentos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | DISCONFORME | 1 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | CONFORME | 18 | 94,7 | 94,7 | 100,0 |
| | Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

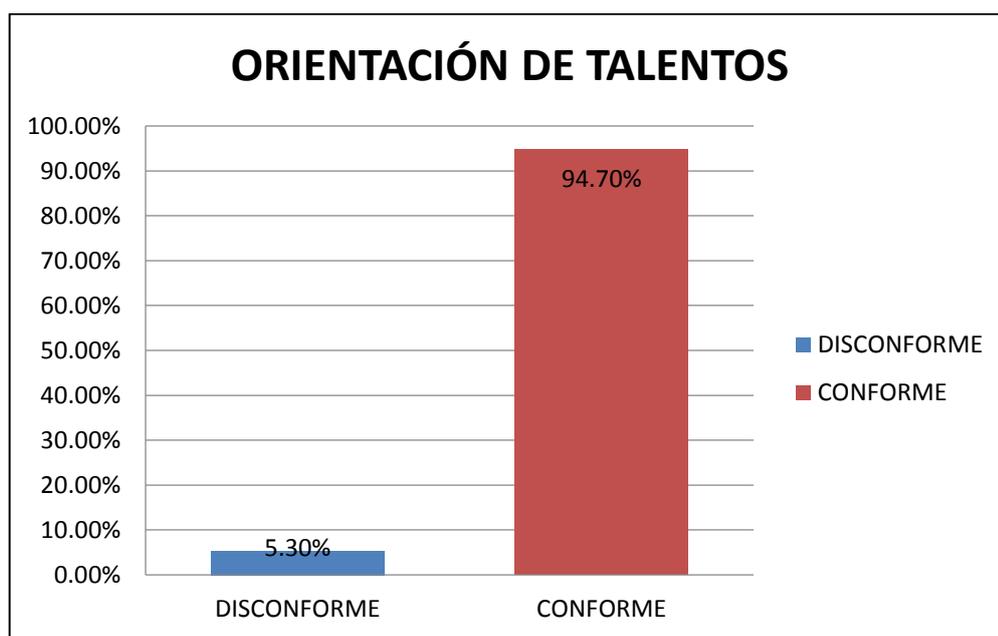


Figura 6. Orientación de talentos

Interpretación

En la tabla 12 y figura 6, de acuerdo a la orientación de talentos de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 5.30% de los colaboradores se encuentra disconforme, mientras que el 94.70% indica que si se encuentra conforme con la orientación de talentos.

4.1.2. Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral

a. Frecuencias

Tabla 13. Frecuencia de satisfacción laboral

| | | SATISFACCIÓN LABORAL |
|------------|----------|-------------------------|
| N | Válidos | 19 |
| | Perdidos | 0 |
| Media | | ,9474 |
| Mediana | | 1,0000 |
| Moda | | 1,00 |
| Desv. típ. | | ,22942 |
| Varianza | | ,053 |
| Mínimo | | ,00 |
| Máximo | | 1,00 |

b. Tabla de frecuencia de la variable satisfacción laboral

Tabla 14. Satisfacción laboral

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| INSATISFECHO | 1 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| Válidos SATISFECHO | 18 | 94,7 | 94,7 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

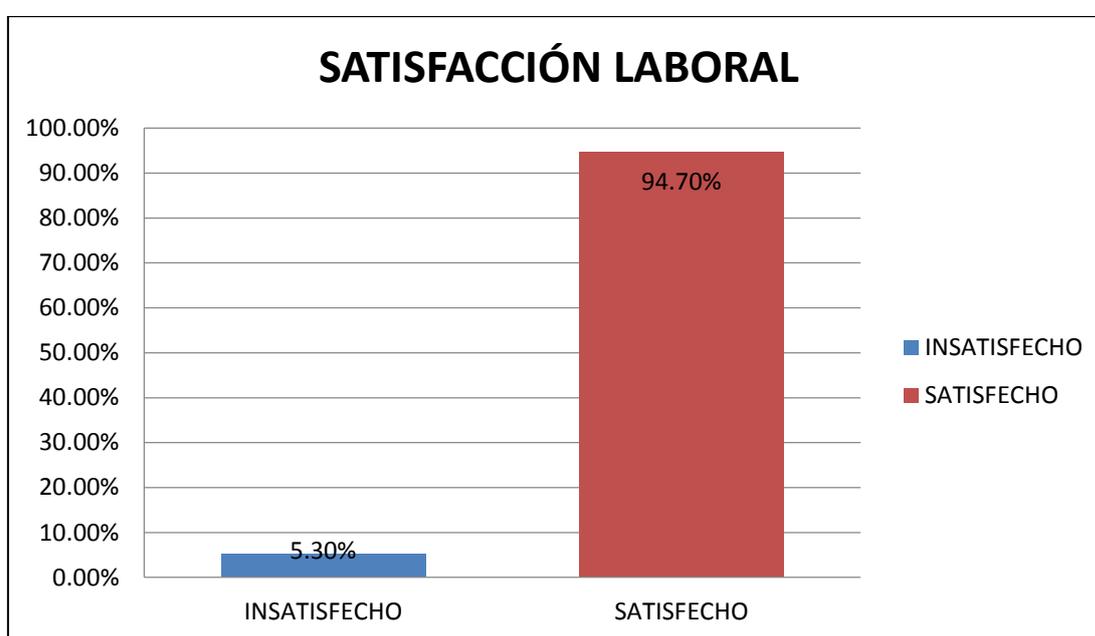


Figura 7. Satisfacción laboral

Interpretación

En la tabla 14 y figura 7, de acuerdo a la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 5.30% de los colaboradores se encuentra insatisfecho, mientras que el 94.70% indica que si se encuentra satisfecho.

c. **Tabla de frecuencia de las dimensiones de satisfacción laboral**

| | | INVOLUCRAMIENTO EN EL TRABAJO | COMPROMISO ORGANIZACIONAL | CONDICIONES LABORALES |
|-------------|----------|----------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| N | Válidos | 19 | 19 | 19 |
| | Perdidos | 0 | 0 | 0 |
| Media | | ,8947 | ,9474 | ,4737 |
| Mediana | | 1,0000 | 1,0000 | ,0000 |
| Desv. típ. | | ,31530 | ,22942 | ,51299 |
| Varianza | | ,099 | ,053 | ,263 |
| Mínimo | | ,00 | ,00 | ,00 |
| Máximo | | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Percentiles | 25 | 1,0000 | 1,0000 | ,0000 |
| | 50 | 1,0000 | 1,0000 | ,0000 |
| | 75 | 1,0000 | 1,0000 | 1,0000 |

Tabla 15. *Frecuencias de satisfacción laboral*

Tabla 16. Involucramiento en el trabajo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | INSATISFECHO | 2 | 10,5 | 10,5 |
| | SATISFECHO | 17 | 89,5 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

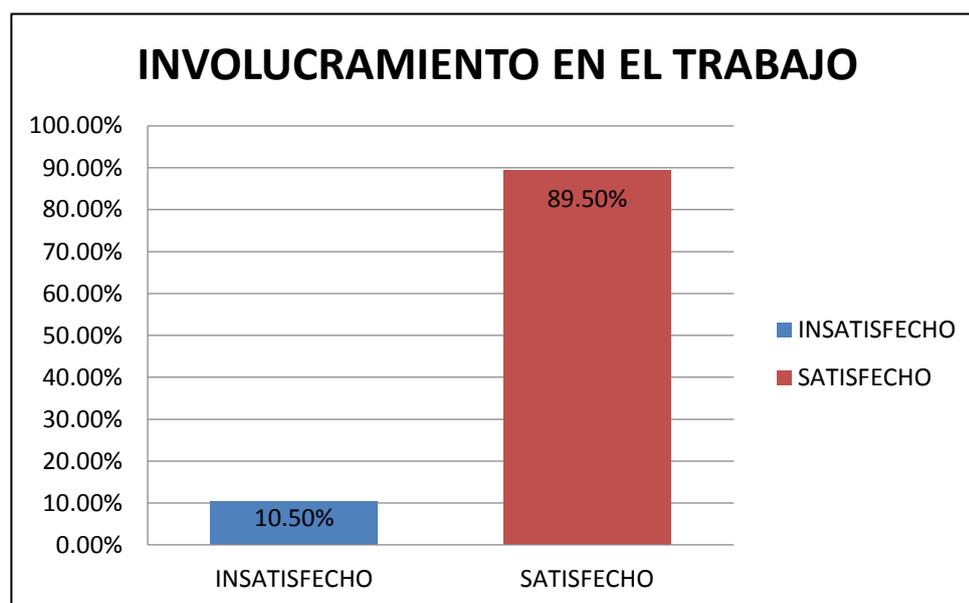


Figura 8. Involucramiento en el trabajo

Interpretación

En la tabla 16 y figura 8, de acuerdo al involucramiento en el trabajo de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 10.50% de los colaboradores se encuentra insatisfecho, mientras que el 89.50 % indica que si se encuentra satisfecho con el involucramiento en el trabajo.

Tabla 17. Compromiso organizacional

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | INSATISFECHO | 1 | 5,3 | 5,3 | 5,3 |
| | SATISFECHO | 18 | 94,7 | 94,7 | 100,0 |
| | Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

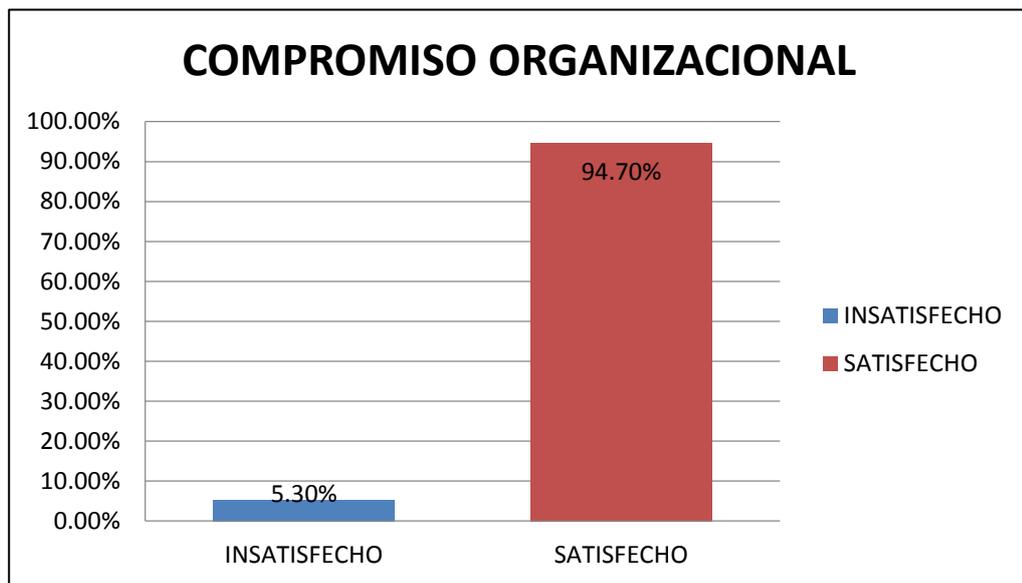


Figura 9. Compromiso organizacional

Interpretación

En la tabla 17 y figura 9, de acuerdo al compromiso organizacional de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 5.30% de los colaboradores se encuentra insatisfecho, mientras que el 94.70% indica que si se encuentra satisfecho con el compromiso organizacional.

Tabla 18. Condiciones laborales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | INSATISFECHO | 10 | 52,6 | 52,6 |
| | SATISFECHO | 9 | 47,4 | 100,0 |
| Total | 19 | 100,0 | 100,0 | |

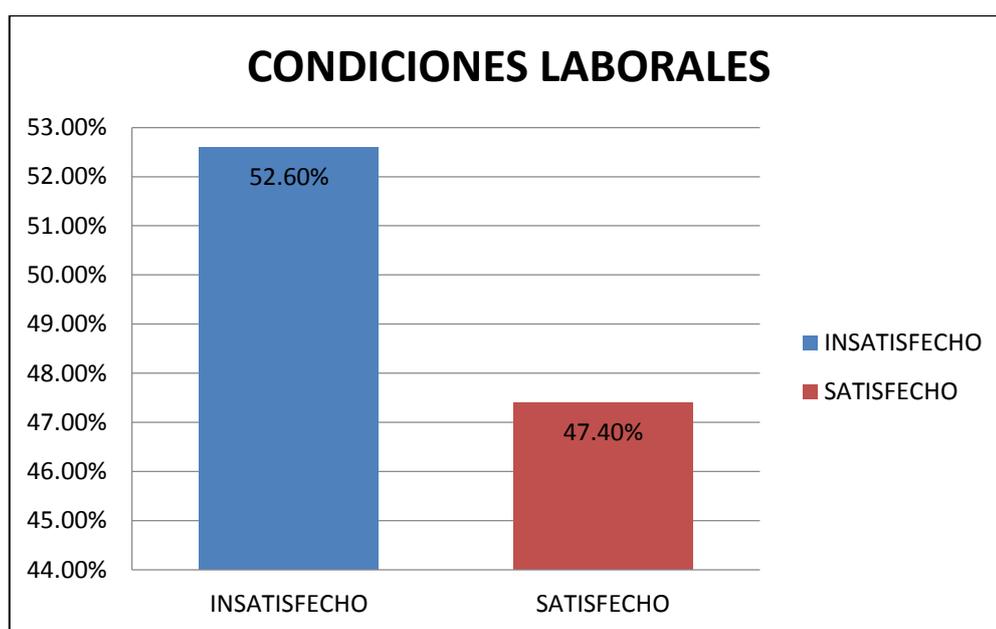


Figura 10. Condiciones laborales

Interpretación

En la tabla 18 y figura 10, de acuerdo a las condiciones laborales de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018, muestra que el 52.60% de los colaboradores se encuentra insatisfecho, mientras que el 47.40% indica que si se encuentra satisfecho con las condiciones laborales.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis General

Resumen de procesamiento de casos

| | Válido | | Casos Perdidos | | Total | |
|-------------------------------------------|--------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Gestión del talento humano | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral de los colaboradores | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 19. *Procesamiento de casos*

Descriptivos

| | | Estadístico | Error estándar | |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|
| Gestión del talento humano | Media | ,7368 | ,10379 | |
| | 95% de intervalo de confianza para la media | Límite inferior | ,5188 | |
| | | Límite superior | ,9549 | |
| | Media recortada al 5% | ,7632 | | |
| | Mediana | 1,0000 | | |
| | Varianza | ,205 | | |
| | Desviación estándar | ,45241 | | |
| | Mínimo | ,00 | | |
| | Máximo | 1,00 | | |
| | Rango | 1,00 | | |
| | Rango intercuartil | 1,00 | | |
| | Asimetría | -1,170 | ,524 | |
| | Curtosis | -,718 | 1,014 | |
| | Satisfacción laboral de los colaboradores | Media | ,9474 | ,05263 |
| 95% de intervalo de confianza para la media | | Límite inferior | ,8368 | |
| | | Límite superior | 1,0579 | |
| Media recortada al 5% | | ,9971 | | |
| Mediana | | 1,0000 | | |
| Varianza | | ,053 | | |
| Desviación estándar | | ,22942 | | |
| Mínimo | | ,00 | | |
| Máximo | | 1,00 | | |
| Rango | | 1,00 | | |
| Rango intercuartil | | ,00 | | |
| Asimetría | | -4,359 | ,524 | |
| Curtosis | | 19,000 | 1,014 | |

Tabla 20. *Tabla de descriptivos de las variables*

Tabla 21. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Gestión del talento humano | ,456 | 19 | ,000 | ,555 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral de los colaboradores | ,538 | 19 | ,000 | ,244 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo general y contrastar la hipótesis general lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tienen que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja lo sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados. Así poder ver el p, valor

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p, valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | Gestión del talento humano | Satisfacción laboral de los colaboradores |
|-----------------|-------------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| Rho de Spearman | Gestión del talento humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,77 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,005 |
| | | N | 19 | 19 |
| | Satisfacción laboral de los colaboradores | Coeficiente de correlación | ,77 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,005 | . |
| | | N | 19 | 19 |

Tabla 22. Correlación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un 0,77 que se encuentra en una correlación positiva considerable entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis general, en la tabla 22 el Sig o P valor = 0,005.

Conclusión:

Si el p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en este caso se acepta que :

H₁: Existe relación significativa entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 1

Análisis del reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

| | Casos | | | | | |
|---------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Reclutamiento y selección | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 23. Resumen de procesamiento de casos

Tabla 24. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | GI | Sig. | Estadístico | GI | Sig. |
| Reclutamiento y selección | ,525 | 19 | ,000 | ,362 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,538 | 19 | ,000 | ,244 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo específico 1 y contrastar la hipótesis específico 1 lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tiene que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja los sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados. Así poder ver el p, valor:

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor.

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p, valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | Reclutamiento y seleccion | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Reclutamiento y selección | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,71 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,007 |
| | | N | 19 | 19 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | -,71 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,007 | . |
| | | N | 19 | 19 |

Tabla 25. Correlaciones de reclutamiento y selección y satisfacción laboral

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un $-0,71$ que se encuentra en una correlación negativa considerable entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis específico nº 1, en la tabla 25 el Sig o P valor = 0,007.

Conclusión

Si el p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en este caso se acepta que:

H₁: Existe relación significativa entre reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

4.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 2

Análisis de la administración de colaboradores y la satisfacción laboral de los colaboradores

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

| | Válido | | Casos Perdidos | | Total | |
|---------------------------------|--------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Administración de colaboradores | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 26. Resumen de procesamientos de la hipótesis específica 2

Tabla 27. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | GI | Sig. |
| Administración de colaboradores | ,456 | 19 | ,000 | ,555 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,482 | 19 | ,000 | ,507 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo específico 2 y contrastar la hipótesis específico 2 lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tiene que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja los sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados. Así poder ver el p, valor

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos

variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor.

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p, valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | Administración de colaboradores | Satisfacción laboral |
|-----------------|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Administración de colaboradores | Coefficiente de correlación | ,50 |
| | | Sig. (bilateral) | ,045 |
| | | N | 19 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,50 |
| | | Sig. (bilateral) | ,045 |
| | | N | 19 |

Tabla 28. Correlación entre administración de colaboradores y satisfacción laboral

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta, se presentan los estadísticos en cuanto el grado de correlación entre Administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un 0,50 que se encuentra en una correlación positiva media entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis específico 2, en la tabla 28 el Sig o P valor = 0,045.

Conclusión

Si el p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en este caso se acepta que:

H₁: Existe relación significativa entre administración de los colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

4.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 3

Análisis de la capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

| | Válido | | Casos Perdidos | | Total | |
|----------------------|--------|------------|----------------|------------|-------|------------|
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Capacitación | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 29. Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 3

Tabla 30. Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Capacitación | ,456 | 19 | ,000 | ,555 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,482 | 19 | ,000 | ,507 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo específico 3 y contrastar la hipótesis específico 3 lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tiene que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja los sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados.

Así poder ver el p, valor

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor.

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p, valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman

Correlaciones no paramétricas

| | | Correlaciones | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|
| | | Capacitación | Satisfacción laboral |
| Rho de Spearman | Capacitación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | . |
| | | N | 19 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,571* |
| | | Sig. (bilateral) | ,011 |
| | | N | 19 |

Tabla 31. La correlación entre capacitación y satisfacción laboral

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

De los resultados que se presentan El objetivo específico 3 establecer la relación entre Capacitaciones y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un 0,571 que se encuentra en una correlación positiva media entre capacitaciones y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis específico 3, en la tabla 31 el Sig o P valor = 0,011.

Si p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la siguiente condición se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 :

H_1 : Existe relación significativa entre capacitaciones y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

4.2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 4

Análisis de la conducción de personas y la satisfacción laboral de los colaboradores

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

| | Casos | | | | | |
|------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Conducción de personas | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 32. Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 4

Tabla 33. Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | Gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Conducción de personas | ,348 | 19 | ,000 | ,641 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,482 | 19 | ,000 | ,507 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo específico 4 y contrastar la hipótesis específico 4 lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tiene que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja los sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados. Así poder ver el p, valor

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor.

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p, valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | Conducción de personas | Satisfacción laboral |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Conducción de personas | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,490* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,033 |
| | | N | 19 | 19 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,490* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,033 | . |
| | | N | 19 | 19 |

Tabla 34. La correlación entre conducción de personas y satisfacción laboral.

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

El objetivo específico 4 establecer la relación entre Conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un 0,490 que se encuentra en una correlación positiva media entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis específico 4, en la tabla 34 el Sig o P valor = 0,033.

Conclusión

Si p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta que:

H₁: Existe relación significativa entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

4.2.6. Contrastación de la Hipótesis Específica N° 5

Análisis de la orientación de talentos y la satisfacción laboral de los colaboradores

Explorar

Resumen de procesamiento de casos

| | Casos | | | | | |
|-------------------------|--------|------------|----------|------------|-------|------------|
| | Válido | | Perdidos | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Orientación de talentos | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |
| Satisfacción laboral | 19 | 100,0% | 0 | 0,0% | 19 | 100,0% |

Tabla 35. Resumen de procesamiento de la hipótesis específica 5

Tabla 36. Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | Gl | Sig. |
| Orientación de talentos | ,538 | 19 | ,000 | ,244 | 19 | ,000 |
| Satisfacción laboral | ,430 | 19 | ,000 | ,591 | 19 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para poder determinar el objetivo específico 5 y contrastar la hipótesis específico 5 lo primero que se tiene que analizar si los datos recolectados si son paramétricos o no paramétricos, para saber de ello se tiene que realizar la prueba de normalidad, una vez aplicada la prueba de normalidad nos arroja los sgte:

Que si,

$p < 0,05$ mis datos son no paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Spearman o rho es una medida de asociación que se utiliza entre variables continuas cuando los datos presentan valores extremos, o ante distribuciones que no son normales, se calcula en base a una serie de rangos asignados y ordenados. Así poder ver el p, valor

$p > 0,05$ mis datos son paramétricos y utilizamos el coeficiente de correlación de Pearson permite medir la fuerza y la dirección lineal de la asociación de dos variables, se define como un índice que puede utilizarse para medir el grado de relación de dos variables normales. Así poder ver el p, valor.

Conclusión:

Teniendo la prueba de normalidad nos acogemos a los resultados obtenidos correspondiente a shapiro-wilk puesto que la cantidad de valores ingresados fueron menores a 50 es por ello que el p , valor es no paramétrico por lo tanto usamos el coeficiente de correlación de Spearman

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

| | | | Orientación de talentos | Satisfacción laboral |
|-----------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Orientación de talentos | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,788 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,046 |
| | | N | 19 | 19 |
| | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación | ,788 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,046 | . |
| | | N | 19 | 19 |

Tabla 37. Correlación entre orientación de talentos y satisfacción laboral

| Magnitud de la Correlación | Significado |
|----------------------------|-----------------------------------|
| -1,00 | Correlación negativa perfecta |
| -0,90 | Correlación negativa fuerte |
| -0,75 | Correlación negativa considerable |
| -0,50 | Correlación negativa media |
| -0,10 | Correlación negativa débil |
| 0,00 | Correlación nula |
| +0,10 | Correlación positiva débil |
| +0,50 | Correlación positiva media |
| +0,75 | Correlación positiva considerable |
| +0,90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +1,00 | Correlación positiva perfecta |

Interpretación:

El objetivo específico 5 establecer la relación entre Orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018, según el coeficiente de spearman (r) nos resulta un 0,788 que se encuentra en una correlación positiva considerable entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, con respecto a la hipótesis específico 5, en la tabla 37 el Sig o P valor = 0,046.

Conclusión

Si el p valor ($p < 0.05$), concluimos que la correlación es significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se acepta que:

H₁: Existe relación significativa entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.

V. DISCUSIÓN

Primero. A partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis general, según el coeficiente de spearman que resulta 0.77, se establece que existe una correlación positiva considerable y se acepta la hipótesis alternativa general que establece que existe relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, En lo que respecta a la Gestión del talento humano, a través de esta investigación se puede notar que el 68.40% de los colaboradores se encuentran conforme y el 94.70% de los colaboradores indican que se encuentran satisfechos en el hotel.

Segundo. A partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis específica uno, según el coeficiente de spearman que resulta -0.71, se establece que existe una correlación negativa considerable entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, En lo que respecta al reclutamiento y selección de los colaboradores, a través de esta investigación se puede notar que el 89.5% de los colaboradores del hotel Panamericano se encuentran conforme con el reclutamiento y selección, por otro lado, Yanza (2018) en su trabajo de investigación encontró que el 70% de los colaboradores consideraban como bueno el proceso de reclutamiento y selección. Asimismo, Viñan (2016) en su trabajo de investigación encontró que el 11% de los colaboradores no paso por un proceso de selección y Gallegos (2017) indica que el 31% de los colaboradores fue contratado por recomendación de terceros. En lo que respecta a la satisfacción laboral en el hotel Panamericano, el 94.7% de los colaboradores se encuentra satisfecho. Mientras que Surichaqui (2017), en su investigación encontró que el 56% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho. Asimismo, Andrade (2016) indica que el 51.7% de los colaboradores se encuentra bastante satisfecho con su trabajo. Por otro lado, Gallegos y Ramón (2016), indican que el 52% de los colaboradores se encuentra satisfecho en su trabajo.

Tercero. A partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis específica dos, según el coeficiente de spearman que resulta 0.50, se establece que existe una correlación positiva media entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, En lo que respecta la administración de colaboradores, el 73.7% de los colaboradores se manifestó conforme con la administración de colaboradores, asimismo, Gallegos (2017), en su trabajo de investigación encontró que el 100% de los colaboradores si recibe un bono e incentivos. Por otro lado, Viñan (2016) en su trabajo de investigación encontró que el 58% de los colaboradores no ve reflejado su sueldo en su productividad. En lo que respecta a la satisfacción laboral en el hotel Panamericano, el 94.7% de los colaboradores se encuentra satisfecho. Mientras que Surichaqui (2017), en su investigación encontró que el 56% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho. Asimismo, Andrade (2016) indica que el 51.7% de los colaboradores se encuentra bastante satisfecho con su trabajo. Por otro lado, Gallegos y Ramón (2016), indican que el 52% de los colaboradores se encuentra satisfecho en su trabajo.

Cuarto. A partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis específica tres, según el coeficiente de spearman que resulta 0.571, se establece que existe una correlación positiva media entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, Siguiendo con la capacitación, el 73.3% de los colaboradores consideran que si hay un buen manejo de las capacitaciones, asimismo, Calderón y Facho (2017) en su trabajo de investigación encontraron que el 60% de los colaboradores considera que es mejorable, de igual manera, Viñan (2016), en su trabajo de investigación encontró que el 63% de los colaboradores manifestaron que la empresa no posee programas de capacitación. Por otro lado, en la investigación de Gallegos (2017) el 100% de los colaboradores manifestaron que no posee un sistema de capacitación interno. Asimismo, Yanza (2018) en su investigación encontró que el 100% de los colaboradores no reciben capacitación y desearían que les brinden para mejorar su desempeño. En lo que respecta a la satisfacción laboral en el hotel Panamericano, el 94.7% de los colaboradores se encuentra satisfecho. Mientras que Surichaqui (2017), en su investigación encontró que el

56% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho. Asimismo, Andrade (2016) indica que el 51.7% de los colaboradores se encuentra bastante satisfecho con su trabajo. Por otro lado, Gallegos y Ramón (2016), indican que el 52% de los colaboradores se encuentra satisfecho en su trabajo.

Quinto. A partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis específica cuatro, según el coeficiente de spearman que resulta 0.490, se establece que existe una correlación positiva media entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, En lo que respecta a la conducción de personas se puede notar que el 47.4% considera que tiene un buen manejo de ello, asimismo, Calderón y Facho (2017), en su trabajo de investigación encontraron que el 50% considera como bueno la capacidad de conciliación y negociación. Por otro lado Viñan (2016) en su investigación encontró que el 58% de los colaboradores no recibe un reconocimiento por sus logros. En lo que respecta a la satisfacción laboral en el hotel Panamericano, el 94.7% de los colaboradores se encuentra satisfecho. Mientras que Surichaqui (2017), en su investigación encontró que el 56% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho. Asimismo, Andrade (2016) indica que el 51.7% de los colaboradores se encuentra bastante satisfecho con su trabajo. Por otro lado, Gallegos y Ramón (2016), indican que el 52% de los colaboradores se encuentra satisfecho en su trabajo.

Sexto. Finalmente, a partir de los hallazgos encontrados en la hipótesis específica cinco, según el coeficiente de spearman que resulta 0.788, se establece que existe una correlación positiva considerable entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018.

Asimismo, en orientación de talentos se puede notar que el 94.7% de los colaboradores considera que el hotel tiene un buen manejo de ello, mientras que Muñiz (2017) en su trabajo de investigación encontró que el 53.6% de los colaboradores considera que es inadecuado. En lo que respecta a la satisfacción laboral en el hotel Panamericano, el 94.7% de los colaboradores se encuentra satisfecho. Mientras que Surichaqui (2017), en su investigación encontró que el 56% de los colaboradores se encuentra altamente satisfecho. Asimismo, Andrade

(2016) indica que el 51.7% de los colaboradores se encuentra bastante satisfecho con su trabajo. Por otro lado, Gallegos y Ramón (2016), indican que el 52% de los colaboradores se encuentra satisfecho en su trabajo.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA

Se concluye que existe relación entre Gestión del talento humano y Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018. Cabe precisar que esta relación es de magnitud positiva considerable con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.77 y un p valor de 0.005, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

SEGUNDA

Se concluye que existe relación entre reclutamiento y selección y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018 y cabe precisar que esta correlación es de magnitud negativa considerable. Con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.71 y un p valor de 0.007, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

TERCERA

Se concluye que existe relación entre administración de colaboradores y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018 y cabe precisar que esta correlación es de magnitud positiva media con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.50 y un p valor de 0.045, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CUARTA

Se concluye que existe relación entre capacitaciones y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018 y cabe precisar que este p valor se encuentra en una correlación positiva media con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.571 y un p valor de 0.011, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

QUINTA

Se concluye que existe relación entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018 y cabe precisar que este p valor se encuentra en una correlación positiva media con un coeficiente de

correlación de Spearman de 0.490 y un p valor de 0.033, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

SEXTA

Se concluye que existe relación entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018 y cabe precisar que este p valor se encuentra en una correlación positiva considerable con un coeficiente de correlación de Sparman de 0.788 y un p valor de 0.046, al tener un p valor menor al 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Realizar una evaluación de las áreas de trabajo de los colaboradores e identificar si los insumos, implementos, materiales son los adecuados para que el colaborador cumpla con sus funciones; asimismo, realizar almuerzos o cenas de confraternización en semana santa, fiestas patrias y navidad entre los jefes y los colaboradores para crear un clima laboral armonioso el cual se vea reflejado en el servicio que brinden los colaboradores.

Segundo: Tener un área encargada del reclutamiento y selección de los postulantes a un puesto dentro del hotel, esta área se debe encargar de evaluar a los postulantes para ver si cumplen con el perfil que el hotel busque en un colaborador. Asimismo, esta área deberá tener una base de datos de postulantes que podrían cumplir con el perfil deseado para en un futuro invitarlos a formar parte del hotel si este así lo requiera.

Tercero: Organizar reuniones mensuales entre los jefes y los colaboradores para identificar las necesidades y problemas que tengan los trabajadores dentro de sus áreas de trabajo, para así poder brindarles soluciones a los problemas encontrados, viéndose beneficiados los colaboradores y el hotel.

Cuarto: Realizar un plan anual de capacitaciones, en la cual se le brinde al colaborador una actualización de las nuevas tendencias que se estén dando en las áreas en las que se desempeñan, esto servirá de beneficio para el hotel y los colaboradores, ya que permitirá mantenerlos actualizados y podrán brindar un buen servicio al cliente.

Quinto: Proponer un plan de reconocimiento por metas mensuales alcanzadas, en las cuales los jefes incentiven a los colaboradores a alcanzar esas metas brindándoles a cambio un incentivo o reconocimiento monetario y/o simbólico como por ejemplo poner un cuadro con la foto del empleado del mes.

Sexto: Organizar grupos de trabajos que estén conformados por personas con los mismos intereses, capacidades y conocimientos, para que se desempeñen en una misma área. Esto beneficiara al hotel, ya que, los colaboradores al tener capacidades similares se encargarán de brindar un mejor servicio a los huéspedes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arbaiza, L. (2017). *Liderazgo y comportamiento organizacional. Satisfacción laboral*. Lima, Perú. Esan.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación (4ta ed.)*. Bogotá, Colombia. Pearson.
- Chiang, M., Martin, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Satisfacción laboral (p.151 – 247). Madrid, España. Universidad Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos (9na edición)*. México D.F., México. Mc Graw Hill.
- Feijóo, J. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo*. Introducción a la hotelería (p.24 – 31). Buenos Aires, Argentina. Ugerman Editor.
- García, I. (2013). *Gestión de recursos humanos en empresas turísticas*. Definición de Gestión de recursos humanos (p.14). Madrid, España. Paraninfo.
- Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional 17ªed*. Satisfacción laboral. Edo. de México, México. Pearson.
- Vallejo (2016). *Gestión del talento humano*. Definición de Gestión del talento humano (p.16). Riobamba, Ecuador. Epoch.
- Aldaz, S., Calvopiña, D., Pacheco, H. y Velasco, V. (2017). *Relación de las variables organizacionales y la gestión del talento humano, en las hosterías de ciudad Riobamba, Ecuador*. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81653909008>
- Andrade, M. (2016). *Las empresas turísticas y la satisfacción laboral en: Hotel Cuenca, Gran Hotel de las Flores, Suites del Parque, Casa Monserrat, Carbón Restaurante, Tierra de Fuego Restaurante, Café del Parque Restaurante*. (Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca, Ecuador). Recuperado en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26359/1/Trabajo%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

- Azeglio, A. y Barreto, A. (2013). *La problemática de la gestión del capital humano en las MiPyMEs de alojamiento turístico de la Ciudad de Buenos Aires-Argentina*. Recuperado en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600007
- Calderón, L. y Facho, X. (2017). *Gestión del talento humano por competencias, un modelo teórico para el desempeño laboral en el hotel "Gloria Plaza" de la ciudad de Chiclayo – región Lambayeque*. (Tesis de Licenciatura en administración turística, Universidad de Lambayeque, Perú). Recuperado en: <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/112/1/TESIS%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS%20pdf.pdf>
- El comercio (2017). *Cómo le fue al Perú en ránking que mide la gestión de talento*. Recuperado en: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/le-peru-ranking-mide-gestion-talento-159341>
- El comercio (2014). *¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado*. Recuperado en: <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación (1 ed.)*. [Versión E-book]. Huancayo, Perú. Universidad Continental. Recuperado en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gallegos, M. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el hotel mansión santa isabella en la ciudad de Riobamba*. (Tesis de Licenciatura en Ingeniería en dirección y administración de empresas turísticas y hoteleras, Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDÉS", Ecuador). Recuperado en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6212/1/TURHYT001-2017.pdf>
- Gallegos, V. y Ramón, A. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel casa Ordoñez y Hostal el Monasterio*. (Tesis de Licenciatura

en Hotelería, Universidad de Cuenca, Ecuador). Recuperado en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24350/3/Tesis.pdf>

González, M., Frías, R. y Gómez, O. (2013). *Evaluación De La Satisfacción Y La Lealtad Del Cliente Interno En Procesos Hoteleros*. Recuperado en:
<http://retos.mes.edu.cu/index.php/retojs/article/view/11>

Heredia, J. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio del cliente interno del hotel convención año 2017*. (Tesis de Licenciatura en administración de turismo y hotelería, Universidad Cesar Vallejo, Perú) Recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10015/heredia_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñiz, E. (2017). *La gestión del talento humano en la empresa cayman ecolodge e.i.r.l. de puerto maldonado - madre de dios, 2017*. (Tesis de Licenciatura en Administración, Universidad Andina del Cusco, Perú). Recuperado en:
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1547/3/Evelyn_Tesis_bachiller_2017.pdf

Murgich, V. (2015). *40% de los empleados alcanza la satisfacción laboral si es capaz de divertirse en el trabajo*. Recuperado en:
<https://www.merca20.com/40-de-los-empleados-alcanza-la-satisfaccion-laboral-si-es-capaz-de-divertirse-en-el-trabajo/>

Organización Mundial Del Turismo (2015). *La educación en el punto de mira antes de la Asamblea General de la OMT*. Recuperado en:
<http://media.unwto.org/es/press-release/2015-09-13/la-educacion-en-el-punto-de-mira-antes-de-la-asamblea-general-de-la-omt>

Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa. [Versión E-book]*. Recuperado en:
<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

- Portal del turismo CANATUR (2016). *Gestión del talento humano en la industria turística consejos para un negocio exitoso*. Recuperado en: <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/gestion-del-talento-humano-en-la-industria-turistica-consejos-para-un-negocio-exitoso>
- Soto, K. (2018). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal del hotel royal inn, de la ciudad de puno 2015*. (Tesis de Licenciatura en Turismo, Universidad nacional del altiplano, Perú). Recuperado en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6956/Soto_Vargas_Karla_Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Surichaqui, L. (2017). *Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Massone en Ica, en el año 2017*. (Tesis de Licenciatura en Turismo y Hotelería, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6992/Surichaqui%20-%20IL..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viñán, D. (2016). *Gestión de talento humano en las operadoras de turismo de Riobamba para mejorar el servicio al cliente*. (Tesis de Licenciatura de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador). Recuperado en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/789/1/UNACH-EC-IG.TUR-2016-0001.pdf>
- Yanza, G. (2018). *Gestión del talento humano por competencias para optimizar el desempeño laboral en la hostería andaluza del cantón guano provincia de Chimborazo*. (Tesis de Licenciatura de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador). Recuperado en: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4709/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0005.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGIA | POBLACIÓN |
| <p>General ¿Qué relación existe entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018?</p> <p>Problema específico -¿Qué relación existe entre reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018? -¿Qué relación existe entre contraprestación del trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018? -¿Qué relación existe entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018?</p> | <p>General Determinar la relación entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.</p> <p>Objetivos específicos -Establecer la relación entre reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018. -Establecer la relación entre contraprestación del trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince, Perú 2018. -Establecer la relación entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.</p> | <p>General Existe relación significativa entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.</p> <p>Hipótesis específicas -Existe relación significativa entre reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018. -Existe relación significativa entre contraprestación del trabajo y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018. -Existe relación significativa entre capacitación y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018. -Existe relación significativa entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018 -Existe relación significativa entre orientación de talentos y satisfacción</p> | <p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> | <p>Población 22 colaboradores</p> <p>Muestra 19 colaboradores que se encontraban presente el día de la encuesta</p> |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>-¿Qué relación existe entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018?</p> <p>-¿Qué relación existe entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018?</p> | <p>-Establecer la relación entre conducción de personas y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.</p> <p>-Establecer la relación entre orientación de talentos y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018.</p> | <p>laboral de los colaboradores del hotel Panamericano ubicado en Lince 2018</p> | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|

ANEXO 2: Matriz de operacionalización

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | | | | |
|------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|---------------|-------------|----------------------------|----|
| V1. | Dimensiones | Indicadores | Sub indicadores | Ítems | N° de Ítems | Escala de medición | |
| Gestión del talento humano | Reclutamiento y selección | Análisis de necesidades | Conocimientos de los puestos | 1,2 | 6 | Likert Si No | |
| | | | Habilidades | 3 | | | |
| | | Acciones de reclutamiento | Externo | 4, 5 | | | |
| | | Proceso de selección | Requerimientos excluyentes | 6 | | | |
| | Administración de colaboradores | Administración de intangibles | Remuneración | 7 | 8 | | |
| | | | Incentivos | 8, 9 | | | |
| | | Propulsores del cambio | Motivación | 10, 11 | | | |
| | | | Energía | 12 | | | |
| | | Peor de los males | Frustración | 13 | | | |
| | Capacitación | Procesos de inducción | Al área | 15 | 2 | | |
| | | | Al puesto de trabajo | 16 | | | |
| | Conducción de personas | Negociación | Visiones dramáticas | 17 | 3 | | |
| | | | Reconocimiento | Monetario | | | 18 |
| | | | | Por resultado | | | 19 |
| Orientación de talentos | Capacidad sobresaliente | Patrón cognitivo | 20 | 3 | | | |
| | | Patrón actitudinal | 21, 22 | | | | |
| V2. Satisfacción laboral | Involucramiento en el trabajo | Puesto de trabajo | 23, 24 | 7 | | | |
| | | Desempeño laboral | 25, 26 | | | | |
| | | Ambiente de trabajo | 27, 28, 29 | | | | |
| | Compromiso organizacional | Involucramiento | 30, 31 | 4 | | | |
| | | Entusiasmo | 32, 33 | | | | |
| | Condiciones laborales | Capacitación | 34, 35, 36 | 13 | | | |
| | | Retroalimentación | 37, 38 | | | | |
| | | Apoyo social | 39, 40 | | | | |
| | | Interacción con los colegas | 41, 42, 43 | | | | |
| | | Salario | 44, 45, 46 | | | | |

ANEXO 3: Instrumento. Cuestionario

Gestión del talento humano y Satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince 2018.

Señor(a) colaborador(a) sírvase responder el siguiente cuestionario en forma anónima y personal.

Marque su respuesta con un Sí o No

| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | | |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Nº | Dimensiones / ítems | | |
| | I. Reclutamiento y Selección | Si | No |
| | Conocimientos de los puestos | | |
| 1 | Usted cuenta con experiencia en el puesto en el que labora | | |
| 2 | Su experiencia fue de ayuda al momento de obtener el trabajo en el hotel | | |
| | Habilidades | | |
| 3 | Sus habilidades fueron de ayuda al momento de postular al puesto de trabajo en el hotel | | |
| | Externo | | |
| 4 | El hotel prioriza el reclutamiento de personal externo al hotel | | |
| 5 | El proceso de reclutamiento del hotel es el adecuado para captar personal competente | | |
| | Requerimientos Excluyentes | | |
| 6 | Al momento de reclutar el hotel excluye a personas que no cuenten con los requisitos necesarios para un área dentro del hotel | | |
| | II. Administración de colaboradores | | |
| | Remuneración | | |
| 7 | Para usted la remuneración obtenida está acorde con las actividades que realiza en el hotel | | |
| | Incentivos | | |
| 8 | Para usted los incentivos influyen en su trabajo realizado en el hotel | | |
| 9 | El hotel le ofrece incentivos para aumentar su desempeño | | |
| | Motivación | | |
| 10 | Tus jefes te motivan para que realices tus labores de la mejor manera | | |
| 11 | El ambiente laboral en el hotel lo motiva a incrementar su rendimiento | | |
| | Energía | | |
| 12 | La energía que entrega en sus labores realizadas se ve reflejada en sus resultados finales | | |
| | Frustración | | |
| 13 | Alguna vez se ha sentido frustrado en su puesto de trabajo | | |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| | Rotación de empleados | | |
| 14 | La rotación de empleados afecta la estabilidad del hotel | | |
| | III. Capacitación | | |
| | Al área | | |
| 15 | Usted ha recibido capacitaciones de las funciones que se realizan en el área donde trabaja | | |
| | Al puesto de trabajo | | |
| 16 | Usted ha recibido capacitaciones de cómo usar los materiales y/o productos necesarios en su puesto de trabajo | | |
| | IV. Conducción de personas | | |
| | Visiones dramáticas | | |
| 17 | Usted ha salido beneficiado al momento de resolver un problema con su jefe | | |
| | Monetario | | |
| 18 | Usted ha recibido reconocimiento monetario por metas logradas en el hotel | | |
| | Por resultado | | |
| 19 | Sus superiores expresan reconocimientos por los resultados obtenido | | |
| | V. Orientación de talentos | | |
| | Patrón cognitivo | | |
| 20 | Usted cuenta con los conocimientos necesarios para la elaboración de sus funciones en el hotel | | |
| | Patrón actitudinal | | |
| 21 | Sus actitudes frente a su trabajo son las mejores | | |
| 22 | Para usted las actitudes de sus superiores son las correctas hacia usted | | |

| Nº | SATISFACCIÓN LABORAL | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| | | Si No |
| | I. Involucramiento en el trabajo | |
| | Puesto de trabajo | |
| 23 | La función que desempeña en su puesto de trabajo lo satisface | |
| 24 | Usted se siente comprometido con su puesto de trabajo | |
| | Desempeño laboral | |
| 25 | El hotel dispone de recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral | |
| 26 | Las instalaciones del área facilitan su desempeño laboral. (superficie, mobiliario, equipos técnicos) | |
| | Ambiente de trabajo | |
| 27 | El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores en el hotel | |
| 28 | El ambiente de trabajo influye en su satisfacción laboral | |
| 29 | Las condiciones en las que realiza su trabajo son las idóneas para alcanzar su satisfacción laboral | |
| | II. Compromiso organizacional | |
| | Involucramiento | |
| 30 | Se encuentra involucrado o identificado con el hotel | |
| 31 | Sus compañeros se encuentran involucrados y comprometidos con el hotel | |
| | Entusiasmo | |
| 32 | La labor que realiza en el hotel lo entusiasma | |
| 33 | Se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera adecuada su trabajo en el hotel | |
| | III. Condiciones laborales | |
| | Capacitación | |
| 34 | El hotel le brinda capacitaciones constantes | |
| 35 | El hotel le capacita para realizar las funciones en su puesto de trabajo | |
| 36 | Recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional | |
| | Retroalimentación | |
| 37 | Recibe retroalimentación de las labores a realizar en el hotel | |
| 38 | Su jefe le brinda información constante de las labores que tiene que realizar | |
| | Apoyo social | |
| 39 | El hotel le brinda apoyo social | |
| 40 | Recibes apoyos de tus superiores, para superar alguna deficiencia o dificultad que se presenta | |
| | Interacción con los colegas | |
| 41 | La interacción con sus colegas influye en su satisfacción laboral | |
| 42 | Su jefe responde a las dudas y preguntas que usted tiene | |

| | | | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 43 | Mantiene relaciones interpersonales armoniosas y cordiales basadas en respeto y empatía con sus compañeros de trabajo | | |
| | Remuneración | | |
| 44 | Se encuentra conforme con su sueldo | | |
| 45 | Su paga es justa por el tipo de trabajo que realiza | | |
| 46 | Usted recibe su pago en la fecha pactada con su jefe | | |

ANEXO 4. Validación de instrumento

ANEXO I

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a)(ita):

Dr. Fernando Wis tam Wong

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **administración de negocios turísticos y hoteleros, promoción 2017 - II, aula A**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en administración de negocios turísticos y hoteleros.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel panamericano, Lince, Perú 2018**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables
- Matriz de consistencia
- Instrumento de evaluación

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Firma
Geraldine Martínez Maccha
D.N.I.: 76535913

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a)(ita):

Mg. Arce Guevara Ernesto

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **administración de negocios turísticos y hoteleros, promoción 2017 - II, aula A**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en administración de negocios turísticos y hoteleros.

El título o nombre del proyecto de investigación es: **Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel panamericano, Lince, Perú 2018**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables
- Matriz de consistencia
- Instrumento de evaluación

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Geraldine Martinez Maccha

D.N.I: 76535913

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a)(ita):

Hg. Karina Lisset Paredes Vásquez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de **administración de negocios turísticos y hoteleros, promoción 2017 - II, aula A**, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en administración de negocios turísticos y hoteleros.

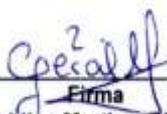
El título o nombre del proyecto de investigación es: **Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel panamericano, Lince, Perú 2018**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables
- Matriz de consistencia
- Instrumento de evaluación

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Geraldine Martinez Maccha
D.N.I: 76535913

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| Nº | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| I. Reclutamiento y Selección | | | | | | | | |
| 1 | Usted cuenta con experiencia en el que labora | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Su experiencia fue de ayuda al momento de obtener el trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus habilidades fueron de ayuda al momento de postular al puesto de trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | El hotel prioriza el reclutamiento de personal externo al hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El proceso de reclutamiento del hotel es el adecuado para captar personal competente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Al momento de reclutar el hotel excluye a personas que no cuenten con los requisitos necesarios para un área dentro del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| II. Administración de colaboradores | | | | | | | | |
| 7 | Para usted la remuneración obtenida está acorde con las actividades que realiza en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Para usted los incentivos influyen en su trabajo realizado en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El hotel le ofrece incentivos para aumentar su desempeño | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Tus jefes te motivan para que realices tus labores de la mejor manera | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El ambiente laboral en el hotel lo motiva a incrementar su rendimiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La energía que entrega en sus labores realizadas se ve reflejada en sus resultados finales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Alguna vez se ha sentido frustrado en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La rotación de empleados afecta la estabilidad del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| III. Capacitación | | | | | | | | |
| 15 | Usted ha recibido capacitaciones de las funciones que se realizan en el área donde trabaja | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Usted ha recibido capacitaciones de cómo usar los materiales y/o productos necesarios en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| IV. Conducción de personas | | | | | | | | |
| 17 | Usted ha salido beneficiado al momento de resolver un problema con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Usted ha recibido reconocimiento monetario por metas logradas en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Sus superiores expresan reconocimientos por los resultados obtenidos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| V. Orientación de talentos | | | | | | | | |
| 20 | Usted cuenta con los conocimientos necesarios para la elaboración de sus funciones en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Sus actitudes frente a su trabajo son las mejores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Las actitudes de sus superiores son las correctas hacia usted | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| Nº | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| I. Involucramiento en el trabajo | | | | | | | | |
| 23 | La función que desempeña en su puesto de trabajo lo satisface | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Usted se encuentra comprometido con su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | El hotel dispone de recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Las instalaciones del área facilitan su desempeño laboral. (superficie, mobiliario, equipos técnicos) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | El ambiente de trabajo influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | Las condiciones en las que realiza su trabajo son las idóneas para alcanzar su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| II. Compromiso organizacional | | | | | | | | |
| 30 | Se encuentra involucrado o identificado con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | Sus compañeros se encuentran involucrados y comprometidos con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 32 | La labor que realiza en el hotel lo entusiasma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 33 | Se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera adecuada su trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| III. Condiciones laborales | | | | | | | | |
| 34 | El hotel le brinda capacitaciones constantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 35 | El hotel le capacita y entrena para realizar las funciones en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 36 | Recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 37 | Recibe retroalimentación de las labores a realizar en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 38 | Su jefe le brinda información constante de las labores que tiene que realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 39 | El hotel le brinda apoyo social | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 40 | Recibes apoyo de tus superiores, para superar alguna deficiencia o dificultad que se presenta | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 41 | La interacción con sus colegas influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 42 | Su jefe responde a las dudas y preguntas que usted tiene | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 43 | Mantiene relaciones interpersonales armoniosas y cordiales basadas en respeto y empatía con sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 44 | Se encuentra conforme con su sueldo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 45 | Su paga es justa por el tipo de trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 46 | Usted recibe su pago en la fecha pactada con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mg. ARCE GUEVARA ERNESTO

DNI: 09085080

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR



.....

Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| Nº | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| I. Reclutamiento y Selección | | | | | | | | |
| 1 | Usted cuenta con experiencia en el puesto en que labora | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Su experiencia fue de ayuda al momento de obtener el trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus habilidades fueron de ayuda al momento de postular al puesto de trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | El hotel prioriza el reclutamiento de personal externo al hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El proceso de reclutamiento del hotel es el adecuado para captar personal competente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Al momento de reclutar el hotel excluye a personas que no cuenten con los requisitos necesarios para un área dentro del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| II. Administración de colaboradores | | | | | | | | |
| 7 | Para usted la remuneración obtenida está acorde con las actividades que realiza en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Para usted los incentivos influyen en su trabajo realizado en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El hotel le ofrece incentivos para aumentar su desempeño | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Tus jefes te motivan para que realices tus labores de la mejor manera | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El ambiente laboral en el hotel lo motiva a incrementar su rendimiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La energía que entrega en sus labores realizadas se ve reflejada en sus resultados finales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Alguna vez se ha sentido frustrado en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La rotación de empleados afecta la estabilidad del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| III. Capacitación | | | | | | | | |
| 15 | Usted ha recibido capacitaciones de las funciones que se realizan en el área donde trabaja | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Usted ha recibido capacitaciones de cómo usar los materiales y/o productos necesarios en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| IV. Conducción de personas | | | | | | | | |
| 17 | Usted ha salido beneficiado al momento de resolver un problema con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Usted ha recibido reconocimiento monetario por metas logradas en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Sus superiores expresan reconocimientos por los resultados obtenidos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| V. Orientación de talentos | | | | | | | | |
| 20 | Usted cuenta con los conocimientos necesarios para la elaboración de sus funciones en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Sus actitudes frente a su trabajo son las mejores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Las actitudes de sus superiores son las correctas hacia usted | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| Nº | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | I. Involucramiento en el trabajo | | | | | | | |
| 23 | La función que desempeña en su puesto de trabajo lo satisface | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Usted se encuentra comprometido con su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | El hotel dispone de recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Las instalaciones del área facilitan su desempeño laboral. (superficie, mobiliario, equipos técnicos) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | El ambiente de trabajo influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | Las condiciones en las que realiza su trabajo son las idóneas para alcanzar su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | II. Compromiso organizacional | | | | | | | |
| 30 | Se encuentra involucrado o identificado con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | Sus compañeros se encuentran involucrados y comprometidos con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 32 | La labor que realiza en el hotel lo entusiasma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 33 | Se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera adecuada su trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | III. Condiciones laborales | | | | | | | |
| 34 | El hotel le brinda capacitaciones constantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 35 | El hotel le capacita y entrena para realizar las funciones en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 36 | Recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 37 | Recibe retroalimentación de las labores a realizar en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 38 | Su jefe le brinda información constante de las labores que tiene que realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 39 | El hotel le brinda apoyo social | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 40 | Recibes apoyo de tus superiores, para superar alguna deficiencia o dificultad que se presenta | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 41 | La interacción con sus colegas influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 42 | Su jefe responde a las dudas y preguntas que usted tiene | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 43 | Mantiene relaciones interpersonales armoniosas y cordiales basadas en respeto y empatía con sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 44 | Se encuentra conforme con su sueldo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 45 | Su paga es justa por el tipo de trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 46 | Usted recibe su pago en la fecha pactada con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg Karina Hisset Paredes Vázquez
DNI: 41451494
Especialidad del validador: Administración


Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

| Nº | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| I. Reclutamiento y Selección | | | | | | | | |
| 1 | Usted cuenta con experiencia en el que labora | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Su experiencia fue de ayuda al momento de obtener el trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Sus habilidades fueron de ayuda al momento de postular al puesto de trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | El hotel prioriza el reclutamiento de personal externo al hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | El proceso de reclutamiento del hotel es el adecuado para captar personal competente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Al momento de reclutar el hotel excluye a personas que no cuenten con los requisitos necesarios para un área dentro del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| II. Administración de colaboradores | | | | | | | | |
| 7 | Para usted la remuneración obtenida está acorde con las actividades que realiza en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Para usted los incentivos influyen en su trabajo realizado en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | El hotel le ofrece incentivos para aumentar su desempeño | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 10 | Tus jefes te motivan para que realices tus labores de la mejor manera | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | El ambiente laboral en el hotel lo motiva a incrementar su rendimiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | La energía que entrega en sus labores realizadas se ve reflejada en sus resultados finales | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Alguna vez se ha sentido frustrado en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 14 | La rotación de empleados afecta la estabilidad del hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| III. Capacitación | | | | | | | | |
| 15 | Usted ha recibido capacitaciones de las funciones que se realizan en el área donde trabaja | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Usted ha recibido capacitaciones de cómo usar los materiales y/o productos necesarios en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| IV. Conducción de personas | | | | | | | | |
| 17 | Usted ha salido beneficiado al momento de resolver un problema con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 18 | Usted ha recibido reconocimiento monetario por metas logradas en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Sus superiores expresan reconocimientos por los resultados obtenido | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| V. Orientación de talentos | | | | | | | | |
| 20 | Usted cuenta con los conocimientos necesarias para la elaboración de sus funciones en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 21 | Sus actitudes frente a su trabajo son las mejores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 22 | Las actitudes de sus superiores son las correctas hacia usted | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| N° | Dimensiones / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | I. Involucramiento en el trabajo | | | | | | | |
| 23 | La función que desempeña en su puesto de trabajo lo satisface | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 24 | Usted se encuentra comprometido con su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 25 | El hotel dispone de recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 26 | Las instalaciones del área facilitan su desempeño laboral. (superficie, mobiliario, equipos técnicos) | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 27 | El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 28 | El ambiente de trabajo influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 29 | Las condiciones en las que realiza su trabajo son las idóneas para alcanzar su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | II. Compromiso organizacional | | | | | | | |
| 30 | Se encuentra involucrado o identificado con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 31 | Sus compañeros se encuentran involucrados y comprometidos con el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 32 | La labor que realiza en el hotel lo entusiasma | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 33 | Se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera adecuada su trabajo en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | III. Condiciones laborales | | | | | | | |
| 34 | El hotel le brinda capacitaciones constantes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 35 | El hotel le capacita y entrena para realizar las funciones en su puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 36 | Recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 37 | Recibe retroalimentación de las labores a realizar en el hotel | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 38 | Su jefe le brinda información constante de las labores que tiene que realizar | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 39 | El hotel le brinda apoyo social | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 40 | Recibes apoyo de tus superiores, para superar alguna deficiencia o dificultad que se presenta | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 41 | La interacción con sus colegas influye en su satisfacción laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 42 | Su jefe responde a las dudas y preguntas que usted tiene | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 43 | Mantiene relaciones interpersonales armoniosas y cordiales basadas en respeto y empatía con sus compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 44 | Se encuentra conforme con su sueldo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 45 | Su paga es justa por el tipo de trabajo que realiza | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 46 | Usted recibe su pago en la fecha pactada con su jefe | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... Franco Wang Fernández

DNI:..... 87927890

Especialidad del validador:..... Administrador

..... Franco Wang Fernández

Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO 5. Matriz de datos

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Item 1 | 29,0667 | 51,495 | ,350 | ,850 |
| Item 2 | 29,1333 | 52,124 | ,120 | ,854 |
| Item 3 | 29,0667 | 53,210 | -,111 | ,856 |
| Item 4 | 29,1333 | 52,695 | ,007 | ,855 |
| Item 5 | 29,4667 | 48,695 | ,540 | ,845 |
| Item 6 | 29,5333 | 47,267 | ,750 | ,839 |
| Item 7 | 29,4667 | 51,695 | ,121 | ,855 |
| Item 8 | 29,7333 | 49,924 | ,421 | ,848 |
| Item 9 | 29,4000 | 48,114 | ,638 | ,842 |
| Item 10 | 29,4000 | 50,971 | ,225 | ,852 |
| Item 11 | 29,4000 | 47,971 | ,659 | ,842 |
| Item 12 | 29,4000 | 48,971 | ,511 | ,846 |
| Item 13 | 29,1333 | 52,124 | ,120 | ,854 |
| Item 14 | 29,4667 | 54,552 | -,257 | ,864 |
| Item 15 | 29,4000 | 54,543 | -,259 | ,864 |
| Item 16 | 29,3333 | 49,095 | ,515 | ,846 |
| Item 17 | 29,4667 | 48,552 | ,561 | ,844 |
| Item 18 | 29,4000 | 48,114 | ,638 | ,842 |
| Item 19 | 29,6000 | 48,971 | ,511 | ,846 |
| Item 20 | 29,4667 | 51,267 | ,179 | ,854 |
| Item 21 | 29,0667 | 53,067 | -,073 | ,856 |
| Item 22 | 29,1333 | 53,552 | -,159 | ,858 |
| Item 23 | 29,1333 | 53,552 | -,159 | ,858 |
| Item 24 | 29,5333 | 48,981 | ,499 | ,846 |
| Item 25 | 29,6000 | 49,686 | ,408 | ,848 |
| Item 26 | 29,4667 | 48,552 | ,561 | ,844 |
| Item 27 | 29,0667 | 51,781 | ,272 | ,851 |
| Item 28 | 29,0667 | 51,781 | ,272 | ,851 |
| Item 29 | 29,2667 | 51,781 | ,132 | ,854 |
| Item 30 | 29,0667 | 51,781 | ,272 | ,851 |
| Item 31 | 29,0667 | 53,067 | -,073 | ,856 |
| Item 32 | 29,3333 | 48,810 | ,559 | ,845 |
| Item 33 | 29,5333 | 51,695 | ,121 | ,855 |
| Item 34 | 29,1333 | 52,124 | ,120 | ,854 |
| Item 35 | 29,0667 | 53,067 | -,073 | ,856 |

| | | | | |
|---------|---------|--------|------|------|
| Item 36 | 29,4000 | 50,686 | ,265 | ,852 |
| Item 37 | 29,0667 | 51,781 | ,272 | ,851 |
| Item 38 | 29,2000 | 51,029 | ,280 | ,851 |
| Item 39 | 29,2000 | 50,743 | ,329 | ,850 |
| Item 40 | 29,2000 | 51,029 | ,280 | ,851 |
| Item 41 | 29,8667 | 49,410 | ,672 | ,844 |
| Item 42 | 29,7333 | 48,638 | ,628 | ,843 |
| Item 43 | 29,7333 | 50,352 | ,353 | ,849 |
| Item 44 | 29,6000 | 48,257 | ,616 | ,843 |
| Item 45 | 29,3333 | 50,238 | ,344 | ,850 |
| Item 46 | 29,6667 | 48,667 | ,581 | ,844 |

ANEXO 6. Propuesta de valor

A través de los resultados obtenidos se ha identificado que los directivos del Hotel Panamericano están haciendo un buen trabajo en la Gestión del talento humano, lo que les está permitiendo hasta el momento tener a su personal satisfecho con su trabajo. Pero estos resultados también nos muestran que hay ciertas falencias en algunos puntos los cuales se podrían reforzar para lograr así una satisfacción continua en los colaboradores; ya que, si el impacto es negativo, el personal estaría desmotivado, probablemente no ejecute bien su trabajo por falta de información en las funciones que debe realizar, una mala comunicación y escasa cooperación crearía un clima laboral inadecuado.

Es por ello que se ha planteado lo siguiente:

Primero, Para hacer frente al bajo, pero presente, nivel de disconformidad e insatisfacción de los colaboradores en el Hotel Panamericano; se propone crear condiciones de trabajo que sean favorables y permitan a los mismos un clima laboral adecuado para trabajar, integrarse como equipo y desarrollarse. A su vez, se deben propiciar espacios adecuados para la expresión de actividades que ayuden a mantener un buen clima laboral. Otro punto importante es buscar el bienestar social del colaborador, desarrollando programas que los encaminen a estimular su desarrollo personal, habilidades y aptitudes necesarias para un mejor desempeño.

Segundo, Para el reclutamiento de personal, la solicitud de empleo será realizada por el personal de recursos humanos, implementando una ficha con la información relevante que se necesite para el puesto solicitado; de esta manera, se agilizará el proceso de selección, ya que, permitirá escoger a las personas que mejor se ajusten al perfil del personal de dicha vacante, evitando la pérdida innecesaria de tiempo de los postulantes y el personal.

Continuando con el proceso de selección, se implementará estrategias para el desarrollo de entrevistas, con el fin de extraer la mayor cantidad de información útil de dicha conversación; como por ejemplo, dar al postulante la oportunidad de expresarse de manera cómoda evaluando su capacidad de comunicación interpersonal, también de esta forma, se puede repasar aspectos generales, la

formación y características de conducta del candidato, lo cual podría repercutir en el ámbito laboral si fuese elegido.

Tercero, para la administración de colaboradores, se debe hacer un análisis a través de encuestas o hacer reuniones en la cual participen los directivos y los colaboradores; para así poder identificar los problemas o inconvenientes que puedan estar teniendo los colaboradores dentro del área de trabajo. De esta manera se les puede brindar soluciones en un corto plazo. Lo cual beneficiaría tanto a los colaboradores como a los directivos del hotel.

Cuarto, la capacitación es un punto clave en el desarrollo personal y profesional del colaborador, ya que dependerá de esto el éxito de su desarrollo laboral; para esto, lo primero será identificar las necesidades y carencias de los nuevos colaboradores que les permita obtener una formación integral dentro del programa. Otra opción es realizar una encuesta entre los colaboradores para poder reconocer las áreas que desean conocer o perfeccionarse, teniendo como ventaja, el hecho de que el personal se muestre con una actitud más receptiva. Todo esto con el fin de que los empleados mejoren sus habilidades y corrijan las deficiencias de su rendimiento.

Quinto, con respecto a la conducción de personas, se debe implementar un programa de reconocimientos mensual a los colaboradores que logren alcanzar las metas establecidas por el hotel; creando así, un ambiente en el cual el colaborador se sienta reconocido por su esfuerzo y aporte que brinda a la empresa.

Sexto, con respecto a la orientación de talentos, se debe evaluar las capacidades con las que cuenta cada colaborador y de esta manera reunirlos en grupos en los cuales se encuentren los colaboradores con las mismas capacidades para así guiarlos en las áreas que más se destacan y en las cuales pueden incrementar sus conocimientos y capacidades.