

INFORME DE TESIS - ASTRID BARRETO TALLEDO

por ASTRID MARIAN SOLANGGE BARRETO TALLEDO

Fecha de entrega: 18-oct-2023 10:00a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2186592982

Nombre del archivo: Informe_de_Tesis__Barreto_Talledo_Astrid_Marian__2023.docx (6.06M)

Total de palabras: 15905

Total de caracteres: 84256

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL, MALIAH BEACH CLUB HOTEL,
ZORRITOS, TUMBES.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Br. Astrid Marian Solangge Barreto Talledo

ASESOR

Mg. Pedro Efigenio Reyes Castañeda

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de desarrollo organizacional y talento humano

TRUJILLO – PERÚ

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ORIGINALITY REPORT

18%	18%	3%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uct.edu.pe Internet Source	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	3%
3	hdl.handle.net Internet Source	2%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Student Paper	1%
5	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	<1%
6	repositorio.une.edu.pe Internet Source	<1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Student Paper	<1%
9	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	<1%

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dr. Luis Orlando Miranda Díaz

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

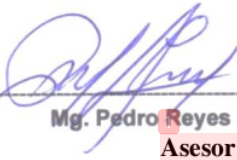
Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín

Secretaria General

CONFORMIDAD DEL ASESOR

Yo Mg. REYES CASTAÑEDA PEDRO EFIGENIO DNI N° 19096422 como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL, MALIAH BEACH CLUB HOTEL, ZORRITOS, TUMBES” desarrollado por la bachiller BARRETO TALLEDO ASTRID MARIAN SOLANGGE con DNI N° 75516595, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.


Mg. Pedro Reyes Castañeda.
Asesor

DEDICATORIA

A Manuel mi padre porque en todo momento me muestra su apoyo incondicional y me motiva a seguir adelante a pesar de las circunstancias.

A Iris mi abuela por sus buenos consejos que me brinda para llegar a ser una excelente persona.

Barreto Talledo Astrid Marian Solangge

AGRADECIMIENTO

Al todo poderoso, porque dirige mi camino y me da las fuerzas que necesito para lograr todo lo bueno que me propongo.

¹ A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por formarnos como verdaderos profesionales de la escuela de Administración.

¹ Al asesor Mg. Pedro Efigenio Reyes Castañeda, ¹ por orientar y facilitar el desarrollo adecuado de mi tesis.

A Maliah Beach Club Hotel por permitirme ejecutar mi investigación.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Astrid Marian Solange Barreto Talledo con DNI N°75516595, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del informe de tesis “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes”; el cual tiene un total de 95 páginas, en las que se incluye 16 tablas y 6 figuras, más un total de 36 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 18%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La autora



DNI: 75516595

ÍNDICE

INFORME DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
CONFORMIDAD DEL ASESOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vii
ÍNDICE.....	viii
¹ RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. METODOLOGÍA.....	29
2.1. Enfoque, tipo.....	29
2.2. Diseño de investigación	30
2.3. Población y muestra	30
¹ 2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	32
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	32
2.6. Aspectos éticos en investigación	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	60
Anexo 1: Instrumento de recolección de la información	60
Anexo 2: Ficha técnica	64
	viii

Anexo 3: Operacionalización de variables	65
Anexo 4: Validez y fiabilidad de instrumentos	68
Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos	86
Anexo 6: Consentimiento informado	89
Anexo 7: Base de datos	92
Anexo 8: Matriz de consistencia	94

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1 Población de trabajadores de Maliah Beach Club Hotel - periodo 2023.....	30
Tabla 2 Muestra de trabajadores de Maliah Beach Club Hotel - periodo 2023.....	31
Tabla 3 Descripción estadística de Gestión del talento humano y satisfacción laboral, junto a sus dimensiones.....	34
Tabla 4 Nivel de gestión del talento humano y satisfacción laboral.....	35
Tabla 5 Nivel de convocatoria y satisfacción laboral	36
Tabla 6 Nivel de selección y satisfacción laboral	37
Tabla 7 Nivel de comunicación y satisfacción laboral	38
Tabla 8 Nivel de especialización y satisfacción laboral	39
Tabla 9 Nivel de supervisión y satisfacción laboral	40
Tabla 10 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la muestra	41
Tabla 11 Prueba de hipótesis de la gestión del talento humano y satisfacción laboral.....	42
Tabla 12 Prueba de hipótesis de convocatoria y la satisfacción laboral.....	43
Tabla 13 Prueba de hipótesis de selección y la satisfacción laboral.....	44
Tabla 14 Prueba de hipótesis de comunicación y la satisfacción laboral.....	45
Tabla 15 Prueba de hipótesis de especialización y la satisfacción laboral.....	46
Tabla 16 Prueba de hipótesis de supervisión y la satisfacción laboral.....	47

Figuras

Figura 1. Nivel de gestión del talento humano y satisfacción laboral	35
Figura 2. Nivel de convocatoria y satisfacción laboral	36
Figura 3. Nivel de selección y satisfacción laboral	37
Figura 4. Nivel de comunicación y satisfacción laboral	38
Figura 5. Nivel de especialización y satisfacción laboral	39
Figura 6. Nivel de supervisión y satisfacción laboral	40

12 RESUMEN

La investigación titulada gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023. Fue cuantitativa, no experimental, transversal, descriptiva - correlacional. La muestra fue de 30 trabajadores de Maliah Beach Club Hotel. Utilizando el cuestionario con escala Likert como instrumento de recolección de datos, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho Spearman para saber el grado de relación que existió entre las variables de estudio y sus dimensiones. A manera de conclusión se ostentó que el grado de correlación de ambas variables es muy alto (0,935**), por tal motivo se afirma la influencia entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Palabras clave: Gestión del talento humano, convocatoria, selección, comunicación, especialización, supervisión, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research titled human talent management and its influence on job satisfaction, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Its objective was: To determine how human talent management influences job satisfaction, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023. It was quantitative, non-experimental, cross-sectional, descriptive - correlational. The sample was 30 workers from Maliah Beach Club Hotel. Using the Likert scale questionnaire as a data collection instrument, the Rho Spearman correlation coefficient was used to determine the degree of relationship that existed between the study variables and their dimensions. In conclusion, it was found that the degree of correlation of both variables is very high (0.935**), for this reason the influence between human talent management and job satisfaction at Maliah Beach Club Hotel is affirmed.

Keywords: Human talent management, call, selection, communication, specialization, supervision, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la correcta ³gestión del talento humano en los hoteles es uno de los puntos fundamentales para asegurar el desarrollo sostenible de los mismos, ya que de ello depende la satisfacción de los trabajadores y la totalidad de beneficios que se adquieran (Chambilla, 2022, p.5); puesto que al contar con personal satisfecho, este realizará sus funciones de la mejor manera y se podrán alcanzar las metas que han sido establecidas por la empresa.

“La gestión del talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a las personas, y es base de datos confiable para tomar mejores decisiones” (Vallejo, 2016, p.16). Por lo tanto, una adecuada gestión del talento humano es considerada como un factor indispensable para que las empresas sean cada vez más eficientes y logren calidad, productividad; de la mano de trabajadores satisfechos y comprometidos con el bienestar de la empresa.

De modo que, al realizar una correcta gestión del personal, los hoteles serán cada vez más rentables y sostenibles, puesto que se evitarán problemas como la rotación de personal que es lo que ocasiona muchas veces pérdida y atraso en el negocio. El éxito que pueda llegar a lograr la organización va depender del personal apto y calificado que esta tenga, personas preparadas, que cuenten con habilidades que les permitan desempeñar su cargo de manera apropiada, buscando obtener en todo momento el bienestar de toda la organización.

“Lograr una adecuada gestión del personal, hoy en día es considerado como uno de los retos pendientes para algunas compañías alrededor del mundo. Este problema se explica por la falta de comunicación de las gerencias con el resto de colaboradores” (Jáuregui, 2019), asimismo porque no se realizan los exámenes necesarios para contratar al colaborador que cuente con los saberes, destrezas y habilidades necesarias e ideales para desempeñar las funciones que requiere el puesto.

Sin embargo, en el ámbito internacional encontramos que muchas de las empresas que se dedican a brindar servicio de hospedaje gozan de beneficios y reconocimiento, debido a que se enfocan en obtener personal calificado para desempeñar sus diferentes funciones correctamente y lograr de esta manera su satisfacción, puesto que, al estar contando con trabajadores satisfechos, estos transmitirán confianza y tranquilidad a los huéspedes, logrando así la preferencia de estos hacia la empresa.

Inter Continental Hotels Group es una de las compañías británicas más grandes que trabaja diferentes marcas de hoteles, entre ellas tenemos: InterContinental, Kimpton, Hotel Indigo, Even Hotels, entre otros (Torres, 2018). Estos hoteles son reconocidos alrededor del mundo porque se preocupan por el talento humano, porque realizan una correcta selección, capacitan constantemente a su personal y les brindan una remuneración que satisface sus necesidades.

Por lo tanto, estas cadenas hoteleras se han desarrollado de manera excelente ya que han sabido centrarse principalmente en sus trabajadores y sobre todo en su satisfacción, ya que estos vienen a ser los pilares fundamentales para que las empresas puedan crecer económicamente y lograr alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales.

Al igual que otros países se han centrado en la correcta gestión del personal para crecer económicamente y lograr que cada uno de los trabajadores se encuentre satisfecho; nuestro país, no se ha quedado atrás, siendo que los hoteles nacionales poco a poco van adquiriendo estrategias y las van poniendo en práctica para mejorar en este aspecto como lo hacen las grandes compañías a nivel mundial.

Así tenemos al hotel Sonesta Cusco, este hotel está enfocado en realizar una adecuada gestión de su personal y sigue cada proceso de forma correcta, es decir, desde el reclutamiento y selección hasta lograr el desarrollo y evaluación de las personas, con el propósito de contar con un grupo de trabajo productivo que desarrolle sus funciones de acorde a sus habilidades y actitudes.

En el hotel Sonesta Cusco los nuevos trabajadores durante la realización de sus funciones gozan de acompañamiento; asimismo, reciben beneficios y motivación (Monzón, 2020). Por lo tanto, en este hotel los colaboradores se desarrollan como personas, puesto que reciben capacitación permanente, lo cual a su vez permite su satisfacción.

La adecuada gestión del personal es clave fundamental para obtener la satisfacción de los colaboradores ya que estos siempre van a sentirse cómodos en un lugar donde se trate adecuadamente y se brinden ¹⁷ las herramientas necesarias para desempeñar su trabajo de la mejor manera posible, que en el caso todo hotel debe cumplir para lograr productividad a largo plazo.

Cabe señalar que a nivel local solo algunos hoteles desarrollan la misma metodología en la gestión del personal, ya que por lo general no llevan a cabo una adecuada selección de

sus candidatos; así mismo, es evidente que en varios hoteles de Tumbes no se preocupan por sus trabajadores, debido a que no les brindan capacitación constante, que les permita desarrollarse de manera ideal, y lograr de esta manera brindar atención de calidad.

Así tenemos que los hoteles de clasificación 3 estrellas ⁶ que se encuentran ubicados en el distrito de Zorritos, ciudad de Tumbes cuentan con una moderada gestión del personal, debido a que en el transcurso del proceso de selección, no consideran diversas pruebas como las psicológicas y de conocimientos, lo cual es primordial para ver el nivel de saberes con los que cuenta la persona, y en base a ello capacitarla y orientarla constantemente, para que esta pueda sentirse totalmente satisfecha, sobre todo segura al momento de desarrollar sus tareas dentro del hotel. Como es el caso de Maliah Beach Club Hotel que cuenta con 30 trabajadores, de los cuales 13 son mujeres y 17 son varones, está ubicado en Zorritos – Tumbes; y por lo general la temporada alta de este hotel es durante el primer trimestre del año; los principales servicios que brinda son: aparcamiento, servicio de enlace con el aeropuerto, restaurante, bar, piscina exterior, discoteca, wifi en zonas públicas, zona exclusiva de playa, entre otros. Este hotel a simple vista no refleja una excelente gestión del personal debido a que muchas veces la convocatoria no es la ideal, ya que por lo general no hacen uso de la mayoría de medios de comunicación para atraer mayor número de candidatos y poder seleccionar a la persona idónea, que cumpla con realizar sus funciones, considerando ¹⁷ el logro de las metas u objetivos de la empresa y asegurando consigo su satisfacción laboral, para que ello se vea reflejado en el trato entre compañeros y sobre todo con los huéspedes. Por ello, en esta investigación se planteó el siguiente problema; ² ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?

² La presente investigación aportó con el incremento de fundamentos teóricos respecto al tema de gestión del talento humano y satisfacción laboral, siendo conceptos muy importantes para las diversas empresas que operan hoy en día.

En el aspecto práctico; los resultados que se obtuvieron sirven como base fundamental para la empresa Maliah Beach Club Hotel, ya que dependiendo de ello optaron por mejorar constantemente, con el propósito de satisfacer correctamente a sus trabajadores y lograr con ello la rentabilidad deseada.

En la relevancia social, el trabajador resultó beneficiado por lo que Maliah Beach Club Hotel buscó mejorar constantemente los diversos procesos para que los trabajadores se sientan satisfechos y realicen sus funciones de manera eficiente.

Asimismo, en la parte metodológica, el cuestionario permitió recolectar datos fidedignos, los cuales fueron útiles para lograr realizar las diversas tablas y pruebas, con el propósito de determinar la relación que existe entre ambas variables.

El objetivo general de la investigación fue: determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023. Teniendo como objetivos específicos: a) Identificar de qué manera la convocatoria de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; b) Precisar de qué manera la selección de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; c) Definir de qué manera la comunicación de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; d) Indicar de qué manera la especialización de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; e) Identificar de qué manera la supervisión de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.

La investigación tuvo la siguiente hipótesis: la gestión del talento humano tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Fue posible buscar estudios que permitieran apoyar el presente trabajo. Por ello, en el aspecto internacional hubo autores como:

Santamaria, Hernández, & Niebles (2020) en su investigación “Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la Costa Caribe Colombiana, Revista Espacios; realizada en Colombia –. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión estratégica de Talento Humano sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero”. Su metodología fue aplicada, descriptiva - correlacional; con diseño no experimental. La población fue de 35 trabajadores. Se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Llegó a la conclusión que la gestión del personal si influye en la satisfacción del trabajador, por tal motivo deben realizarse constantemente acciones adecuadas que incentiven al colaborador, para lograr su desarrollo y sean cada vez más productivos.

Holguin (2022) en su tesis “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de especialidades Daule, Ecuador, 2021, Universidad Cesar Vallejo; realizada en Ecuador. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del centro de especialidades Daule, Ecuador, 2021”. Utilizó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño no experimental; la muestra estuvo compuesta por 87 colaboradores y se utilizó el cuestionario. Concluyó que el 62,1% de los empleados cree la gestión del personal es inadecuado, asimismo el 69% se sienten moderadamente satisfechos con el trabajo que realizan en dicha organización; no obstante, se afirma que existe relación entre las 2 variables debido a que el valor de $p = ,000$ es menor a 0,05 y dicho coeficiente de correlación es $Rho = 701^{**}$.

Gallegos (2017) en su tesis “Estrategia de gestión de talento humano en el hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba, Universidad Regional Autónoma de los Andes; realizada en Ecuador. Su objetivo general fue diseñar una estrategia de gestión de Talento Humano en el hotel “Mansión Santa Isabella” de la ciudad de Riobamba”. El estudio fue de tipo cuali – cuantitativa; la población y muestra fue de 13 colaboradores de dicho hotel, las técnicas utilizadas fueron revisión documental, entrevista y encuesta. Se llegó a la conclusión que el hotel si cuenta con un sistema de incentivos, debido a que los trabajadores afirman que si se les recompensa a través de un bono cuando obtienen mejores resultados y desempeñan correctamente sus tareas. Sin embargo, la estrategia de Gestión del personal que se propone busca mejorar los distintos procesos, tales como reclutamiento, selección, capacitación y evaluación del desempeño, ya que aquellos no se están realizando de la mejor manera, puesto que los colaboradores manifiestan que en la empresa no cuentan con un sistema de especialización, y la limitada capacitación que recibieron por parte del Ministerio de turismo no ha sido lo suficiente fructífera ya que no se han enfocado directamente al puesto de trabajo en el que laboran.

Por su parte en el aspecto nacional, tenemos a:

Martínez (2018) en su tesis “Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018; Universidad Privada Telesup, realizada en Lima – Perú. Su objetivo se centró en determinar la relación entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Panamericano, Lince, 2018”. Su diseño fue no experimental, transversal, descriptivo/correlacional, con un enfoque cuantitativo; la muestra fue de 19 empleados, se hizo uso del cuestionario como instrumento

para recolectar la información. A manera de conclusión se manifestó que la correlación existente es de 0.77 entre las 2 variables, por ello es importante realizar cada proceso de la mejor manera para obtener mayor productividad. Así, se encontró también que el 68.4% de trabajadores están conformes con la gestión del personal y el 94.7% se sienten satisfechos laborando en dicha empresa.

Bendezú (2020) en su tesis “Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada, Revista científica Investigación Valdizana, realizada en Lima – Perú. Su objetivo se centró en determinar la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Privada “Mave School”, San Juan de Lurigancho, Lima, 2019”. La metodología utilizada fue descriptiva/correlacional. La información se obtuvo a través del cuestionario, contó con una muestra de 6 personales administrativos y 18 profesores. Concluyó que en “Mave School”, los trabajadores se sienten satisfechos ya que afirman que en esa institución realizan una adecuada gestión del personal, siempre velando por el bienestar del empleado y por el logro de las metas de la organización; el grado de correlación entre las 2 variables es de 0.892.

Oliva (2018) en su investigación “Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018, Universidad César Vallejo, realizada en Tarapoto – Perú; tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018”. Fue descriptivo/correlacional, no experimental; como muestra tuvo a 48 trabajadores. Para lograr hallar información fidedigna se optó por utilizar el cuestionario. A modo de conclusión se presentó que, si existe relación entre las variables en cuestión, puesto que el coeficiente de correlación de Pearson es (0,6058); así también, el R cuadrado es de (0,3670), lo que significa que el 36,7% de la satisfacción de los trabajadores se basa y es totalmente influenciada por la gestión del personal.

Finalmente, a nivel local se menciona:

Mendoza (2021) en su investigación “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018, Universidad Señor de Sipán, realizada en Zorritos – Tumbes – Perú; tuvo como objetivo general analizar la satisfacción

laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018”. El trabajo fue cuantitativo, descriptivo y no experimental; la muestra fue de 65 trabajadores, para la recaudación de información el autor consideró el cuestionario. Concluyó que los trabajadores del Hotel Casa Andina Selet-Tumbes afirman estar altamente satisfechos con lo que concierne a la importancia de las funciones o tareas que realizan; medianamente satisfechos con lo que respecta a condiciones en las que laboran y la valoración personal; e insatisfechos en cuanto a los beneficios económicos que obtienen.

Noel & Serna (2017) en su trabajo “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015, Universidad Nacional de Tumbes; realizada en Zorritos – Tumbes – Perú; tuvo como objetivo determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos 2015”. La tesis fue aplicada y de nivel descriptivo; tuvo una muestra de 2 gerentes 165 clientes y 25 empleados, como instrumento se utilizó el cuestionario. Llegó a la conclusión que la adecuada gestión del personal es necesaria para asegurar el éxito de la organización en general y lograr así la competitividad, productividad esperada; por este motivo resulta indispensable realizar una correcta convocatoria, ejercer a menudo una comunicación participativa y un adecuado cuidado a las necesidades de los colaboradores, con la finalidad que estos sepan lo valiosos que son para la empresa y se desempeñen cada vez mejor.

Bardales & Trelles (2022) en su investigación “Gestión del recurso humano para promover la efectividad en el servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022; Universidad César Vallejo, realizada en Tumbes – Perú. Tuvo como objetivo general analizar la gestión del recurso humano para promover la efectividad en el servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes – 2022”. El estudio fue descriptivo con diseño no experimental; como muestra tuvo a 146 colaboradores y 196 usuarios, para recaudar información se hizo uso del cuestionario y de la guía de entrevista. Concluyó que la gestión del personal en dicha entidad es inadecuada, esto se evidencia en la baja calidad que perciben los clientes, ya que, al contar con trabajadores poco capacitados para el puesto, estos no pueden realizar correctamente sus funciones y contribuir con ello al bienestar de la población.

Conforme a los fundamentos que respaldan el presente trabajo tenemos a la variable independiente: gestión del talento humano. Según Feijóo (2016) la define como el conjunto

de procesos que un hotel pone en marcha para la convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión; mediante el cual se logra obtener a los trabajadores idóneos, los cuales se desenvuelvan correctamente en su puesto de trabajo y muestren un firme compromiso con la empresa; logrando así el aumento de la competitividad y rentabilidad.

De igual manera, es una disciplina que esta orientada al logro de las metas de la empresa, para conseguirlo es importante tener una adecuada estructura organizacional y el apoyo coordinado de los trabajadores. Consta de varios procesos, desde el reclutamiento hasta la supervisión; asimismo sirve como base de datos confiable para tomar mejores decisiones, permitiendo a su vez la identificación de la persona con la empresa que lo emplea; ya que solo de esta manera se alcanzará la calidad y productividad esperada (Vallejo, 2016).

Por ende, es considerado como el conjunto de políticas oportunas para llevar a cabo los puestos de gerencia enfocados en las personas, en el cual están incluidos los procesos de reclutamiento, selección, formación, compensación y evaluación (Chiavenato, 2009).

Es un proceso que persigue el mejoramiento de las habilidades, participación y creatividad de los trabajadores, por esta razón es necesario que todas las organizaciones consideren realizar una adecuada gestión del personal para lograr conseguir mayores beneficios y resultados en cuanto a productividad y desempeño (Prieto, 2013).

Permite realizar políticas y lograr crear una favorable estructura corporativa, a través de la correcta asignación de recursos para alcanzar exitosamente los objetivos. Asimismo, permite gerenciar en conjunto el cambio, para establecer estrategias que aseguren el bienestar total de la empresa (Ramírez, Espindola, Ruíz, & Hugueth, 2019).

Engloba todos los procesos que realiza el departamento de personal de una organización; es decir, en esta área se produce la captación e incorporación de nuevas personas, además de retener a los ya trabajadores. En toda organización es esencial contar con personas idóneas y de calidad, por ende, es necesario que se ejecute la adecuada gestión del personal para aumentar así la productividad y conseguir mayor rentabilidad (Raga, 2021).

Por su parte, los objetivos del departamento de personal contribuyen a la eficiencia de la entidad, estos son: colaborar con la empresa para que esta pueda ejecutar de forma adecuada su misión; lograr la competitividad a través de personal productivo; reclutar a las

personas idóneas para retenerlas a través de estrategias e incentivos y mantenerlas totalmente motivadas; aumentar la satisfacción laboral y de esta manera lograr contar con personal comprometido que contribuyan a alcanzar el éxito total de la empresa; mantener e incrementar la satisfacción en el trabajo; da lugar a la sinergia, puesto que todos trabajan motivados para un mismo fin; entre otros (Vallejo, 2016).

Las actividades principales de la gestión del personal son: contratar personas idóneas cuyas competencias vayan de acorde al puesto para que se puedan desempeñar correctamente; asimismo, motivar tanto intrínsecamente como extrínsecamente a los trabajadores para que estos logren identificarse mejor con la organización y lograr los objetivos establecidos; otra de la actividades es capacitar constantemente a los trabajadores y así conseguir tener personas mejor preparadas, de esta manera se estaría logrando calidad, competitividad y productividad (Andachi, 2015).

Aunque el equipamiento y activos financieros son recursos necesarios para la empresa, los trabajadores resultan ser el pilar fundamental a tomar en cuenta, ya que son aquellos que muestran la cara de la organización ante los consumidores y se encargan sobre todo de desempeñar diversas actividades en función de las metas trazadas, por ende es importante que toda entidad ponga énfasis en su gente y en sus necesidades para mejorar continuamente en base a una correcta gestión del personal, logrando así un equipo de trabajo comprometido, preparado, motivado y satisfecho, dispuesto a cumplir con sus labores de la mejor manera.

Para el autor José Luis Feijóo la gestión del personal es el conjunto de procesos que un hotel pone en marcha y mediante el cual se logra obtener a los trabajadores idóneos, los cuales se desenvuelvan correctamente en su puesto de trabajo y muestren un firme compromiso con la empresa. Para poder saber el nivel de esta variable, este autor se basa en cinco dimensiones: convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión.

Por esta razón en este estudio se tomaron dichas dimensiones.

La convocatoria se refiere al proceso mediante el hotel divulga la oferta laboral a través de diversos medios, es decir, redes sociales como Twitter y Facebook, periódicos, redes de networking como LinkedIn y cualquier otro medio que permita difundir claramente los requerimientos del puesto para captar mayor cantidad de candidatos cuyos perfiles vayan de acorde a que necesita la empresa (Feijóo, 2016).

Consiste en comunicar en el mercado diversas oportunidades de trabajo que la empresa brinda a quienes cuentan con características y habilidades que estas requieren para ocupar diversos puestos. Por lo tanto, la convocatoria sirve como puente entre la entidad y las personas que están en busca de trabajo (Vallejo, 2016).

Se deriva de una planeación previa; mediante la cual se logra verificar y determinar no solo la necesidad de una convocatoria que tiene la organización sino los diversos medios y fuentes más apropiadas, todo ello en función de los perfiles necesarios para ocupar dichos puestos. Es importante que la convocatoria a realizarse atraía suficientes postulantes para abastecer correctamente al siguiente proceso que es el de selección (Armas, Llanos, & Traverso, 2017).

En cuanto a la dimensión de selección; este proceso consiste en evaluar todos los cv que han sido enviados por los aspirantes, los cuales serán elegidos en base a las características que requiere el puesto de trabajo, existen dos grandes requerimientos: excluyentes (como el nivel de conocimiento en distintas competencias, títulos habilitantes, rango de edad, sexo y experiencia previa), y no excluyentes (que pueden resultar un plus de valor, como el tener un tercer idioma). Asimismo, la selección se puede llevar a cabo con diversas herramientas, una de ellas es la entrevista (Feijóo, 2016).

De modo que es el proceso mediante el cual se elige al postulante idóneo para ocupar el área de trabajo disponible, esto en base a criterios del perfil del puesto. Asimismo, es considerada como un sistema de elección y comparación para tomar decisiones oportunas, pensando en el bienestar y mejoramiento de la compañía. Es importante realizar la ficha del puesto; asimismo, aplicar diversas técnicas como: simulaciones entrevistas, exámenes de conocimiento, pruebas de personalidad, etc; con la finalidad de elegir a la persona idónea a ocupar el puesto (Vallejo, 2016).

El objetivo de la selección es evaluar la actitud y aptitud de los aspirantes al puesto, para que de esta manera puedan identificar a la persona o personas cuyas habilidades y destrezas respondan al correcto desempeño de las funciones. Por lo tanto, para realizar correctamente este proceso se deben seguir las siguientes fases: adecuada descripción de puesto, preselección, realizar pruebas (conocimiento, psicológica, de personalidad), y entrevistas, todo ello con el propósito de escoger al mejor candidato para la vacante (Rivera, 2018).

La dimensión de comunicación se considera como una herramienta indispensable para conseguir que cada trabajador tenga la información necesaria y oportuna para realizar correctamente sus funciones y contribuir a la mejor toma de decisiones. Por lo tanto, la comunicación se canaliza para recorrer la empresa, en la cual se asumen cuatro direcciones básicas, también llamados segmentos, estos son: vertical descendente, vertical ascendente, vector horizontal y vector oblicuo (Feijóo, 2016).

Una adecuada comunicación de la empresa hacia los trabajadores permitirá la atracción y retención de los mismos, y les producirá en todo momento seguridad y satisfacción e incluso el sentido de compromiso para lograr alcanzar en conjunto las metas y objetivos organizacionales. Por el contrario, la falta de comunicación perjudica a la empresa ya que da lugar al desgaste de la calidad, falta de productividad, disminución del desempeño y aumento de ausentismo (Monzón, 2020).

La comunicación ya sea horizontal, vertical, formal e informal, etc., es considerada como un elemento importante para la empresa. Se afirma que es el antioxidante de las organizaciones, el mismo que disminuye la producción de daños. Las entidades mejor posicionadas optan por una comunicación que logre fomentar la escucha activa y permita una retroalimentación permanente, aspirando así a mayores resultados y mejores relaciones laborales (Bermeo & Mera, 2017).

Con relación a la cuarta dimensión se tiene que los colaboradores especializados son aquellos que a través de sus conocimientos y experiencias generan aportes de valor a la empresa, lográndose así los resultados esperados y aumentando la rentabilidad. Por ende, la especialización es un proceso mediante el cual la compañía ofrece facilidades, con el fin de que el trabajador encuentre espacios de intercambio de conocimientos y logre adquirir habilidades de una forma sistemática y totalmente eficiente (Feijóo, 2016).

Lo correcto no es solo brindarles información para que adquieran nuevos conocimientos, destrezas y habilidades; sino más bien para que aprendan nuevas actitudes, puedan generar buenos conceptos e ideas, cambiando así su comportamiento, de modo que este sea cada vez más eficaz y correcto. Se puede afirmar entonces que la especialización desarrolla personas, por ende, desarrolla a la empresa, permitiendo que esta sea más rentable y sostenible a largo plazo (Vallejo, 2016).

Por lo tanto, es considerada como un proceso sistemático de mejora del comportamiento de los trabajadores para que logren alcanzar las metas propuestas por la compañía. Así también, constituyen procesos de aprendizaje, cambiando para bien el comportamiento de los trabajadores a través de: desarrollo e incremento de habilidades, de conceptos y de actitudes (Jara, Asmat, Alberca, & Medina, 2018).

Este proceso se relaciona directamente con la mejora y crecimiento de las aptitudes de los trabajadores dentro de la empresa. De manera que al educarse la persona aumenta su capacidad y desempeña sus actividades de una mejor manera, consiguiendo así que la empresa sea productiva y que todos los objetivos propuestos se logren alcanzar (Valdivia, 2018).

En cuanto a la quinta dimensión; el concepto tradicional de la supervisión que consistía en planificar, dirigir y controlar a los trabajadores para lograr alcanzar las metas trazadas, ha manifestado su insuficiencia para el entorno actual de la empresa. Por ello, es importante que la supervisión actual incorpore nuevos saberes y habilidades para que de esta manera se desarrollen ambientes de trabajo que conduzcan hacia el empoderamiento de los trabajadores, y con ello se logre el crecimiento personal - profesional de los mismos (Feijóo, 2016).

La supervisión consiste en acompañar, orientar, conservar y controlar que todas las reglas y reglamentos establecidos en la empresa sean correctamente cumplidos. Por ende, es el seguimiento a la ejecución de tareas o actividades que se realiza con el propósito de que estas sean desempeñadas de manera adecuada para conseguir alcanzar las metas de la compañía. Es importante que los encargados de llevar a cabo este proceso tengan a la mano información real y acorde a las necesidades para tomar mejores decisiones en base al bienestar de la empresa y de los que en ella trabajan (Vallejo, 2016).

Así también, es la actividad que realiza una persona al monitorear y dirigir las labores que desempeñan un grupo de trabajadores, cuyo propósito es lograr de estos su máxima productividad. Es recomendable que siempre se realice de manera ordenada, para que de esta manera se puedan conseguir los resultados esperados. Por ello, es necesario considerar y cumplir las siguientes etapas: planeación, ejecución, evaluación y resolución final o conclusiones (Peña, 2021).

Por lo tanto, permite tener un conocimiento general de la empresa, al considerar la evaluación de los trabajadores para identificar si estos están cumpliendo con la misión y desempeñando correctamente sus funciones. Es importante realizar la supervisión ya que solo de esta forma se podrá observar los aspectos negativos dentro de la compañía y en base a ello optar por medidas de corrección, cuyo propósito sea mejorar continuamente y conseguir el éxito, considerando también la retroalimentación en la empresa (Moscoso, 2018).

Respecto a la variable dependiente: satisfacción laboral; según Robbins & Judge (2017) menciona que consiste en la sensación positiva que se tiene sobre el trabajo realizado, esta resulta tras evaluar diversos factores; de esta manera se puede afirmar que un trabajador con alta satisfacción posee sentimientos positivos sobre las labores que realiza y por ende es más eficiente. Por lo general, los colaboradores siempre optan por un trabajo que les resulte provechoso y les plantee retos, no por uno que sea rutinario. Para poder saber el grado de satisfacción de los trabajadores se debe considerar lo siguiente: el involucramiento que se tiene en el trabajo, compromiso con la organización y las condiciones en el centro laboral.

Asimismo, se define como un agente que induce a los individuos a actuar de manera correcta y esto se vea reflejado en su desempeño laboral; es decir, la satisfacción laboral afecta directamente al clima laboral y al desempeño tanto personal como a nivel general. Razón por la cual es evidente que las organizaciones que tienen éxito es porque cuentan con personal motivado y sobre todo satisfecho con las actividades que desempeñan (Mora & Mariscal, 2019).

Es la actitud de una persona con relación a su trabajo. Es decir, consiste en el conjunto de sentimientos con los que los trabajadores perciben la labor que realizan. Cabe mencionar que existe una diferencia considerable entre los sentimientos que se relacionan con las actitudes de los trabajadores y otros procedentes al puesto de trabajo (Moreno & Wong, 2018).

Se precisa como la felicidad que un empleado siente al momento de realizar sus labores, todo ello considerando sus expectativas, pensamientos y miras frecuentes al ambiente laboral, si el trabajador está satisfecho en su trabajo, se alcanzarán los objetivos organizacionales y los resultados serán cada vez mejores (Salazar, 2018).

Por lo tanto, consiste en el estado emocional del colaborador con lo que respecta a las tareas que desempeña en la organización. Existen diversos factores que trascienden en la satisfacción laboral, no obstante, los más importantes son los siguientes: adecuación al puesto, clima laboral y cultura organizacional (Martínez, 2020).

Los trabajadores satisfechos por lo general son más colaboradores y ayudan voluntariamente a sus demás compañeros, para que en conjunto puedan lograr el éxito de la empresa; asimismo, se esfuerzan el doble para resolver los problemas o conflictos que surjan en el transcurso del desempeño de sus tareas. Las personas que están totalmente satisfechas en su trabajo no buscan solo obtener dinero, sino que se alinean con la organización y con las metas que esta tenga, logrando así obtener mayor productividad.

Por ende, es importante que toda empresa considere y propicie un adecuado ambiente laboral ya que de ello va depender en su mayoría la satisfacción que logren tener los trabajadores, por lo que si una persona se siente cómoda y satisfecha en su espacio de trabajo, van a mejorar sus resultados y aumentará consigo su eficiencia, consiguiéndose así una mejor rentabilidad para la empresa (Ballesteros, 2020).

Para mejorar la satisfacción laboral Mendoza (2020) menciona los siguientes tips: establecer canales de comunicación oportuna: estos canales deben garantizar una comunicación completa y sobre todo horizontal; optar por la flexibilidad: priorizar los sistemas de incentivos en cuanto a las retribuciones; promover las relaciones laborales: entre los diversos equipos, miembros, etc.; optar por la transparencia: acerca de la salud económica de la empresa; brinda nuevas oportunidades: de formación, crecimiento y desarrollo, como son las capacitaciones, para que los trabajadores se puedan desenvolver mejor y realicen sus funciones de acorde a lo esperado.

Según los autores Robbins y Judge es considerada como una emoción positiva que se tiene sobre el trabajo que se realiza, la cual aparece tras evaluar diversos factores. Por lo general los colaboradores siempre optan por un trabajo que les resulte provechoso. Para poder saber el grado de satisfacción que tienen los empleados, estos autores se centran en tres dimensiones que continuación se mencionan.

Como primera dimensión se encuentra ²⁵ el involucramiento en el centro laboral, este mide el grado en que una persona se logra identificar de forma psicológica con su trabajo, considerando así el rendimiento alcanzado como beneficio propio. Por ende, los trabajadores

que poseen un elevado nivel de involucramiento en su centro laboral se identifican con sus funciones y tratan de realizarlas de manera apropiada, porque realmente les importan y se comprometen con el bienestar de la empresa. Entonces, a mayor involucramiento, se tendrían menores tasas de renuncia y ausentismo, lo cual resulta favorable para el éxito de la organización (Robbins & Judge, 2017).

En cuanto a la segunda dimensión se tiene al compromiso con la organización, el cual es considerado como el grado en que un trabajador logra relacionarse con la compañía que lo emplea y las metas que ésta quiere alcanzar, es por ello que se mantiene firme y realiza sus funciones de la mejor manera para contribuir al éxito de la organización. Los componentes que posee el compromiso organizacional son los siguientes: compromiso afectivo, se refiere a la creencia de valores y la carga emocional por parte del trabajador; compromiso para continuar, es considerado como el dinero que recibe el colaborador por permanecer en la empresa; y compromiso normativo, aquí la persona se siente en la obligación de estar en la organización por razones éticas (Robbins & Judge, 2017).

Respecto a la dimensión condiciones laborales, estas engloban los diversos factores que permiten el correcto desenvolvimiento y desempeño de los trabajadores, los principales son: retroalimentación, organización del trabajo, los servicios de apoyo social, horas de trabajo, e interdependencia, todo ello a su vez generan satisfacción laboral. Por lo tanto, las condiciones laborales, son los ambientes donde la persona realiza sus funciones y es ideal que estas sean siempre las mejores, para que el trabajador pueda desenvolverse correctamente y alcance las metas y objetivos propuestos por la organización (Robbins & Judge, 2017).

¹ II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

2.1.1. Conforme al enfoque que percibe: Cuantitativo.

²⁰ Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que en dicho enfoque “se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y extraer una serie de conclusiones”.

Por lo tanto, es cuantitativo ya que ¹³ para la recolección de datos se utiliza la escala de medición Likert, dando así un valor numérico a cada uno de los ítems.

2.1.2. Según el propósito: Es considerada como básica, debido a que se centra en comprender y aumentar nuevas teorías y conocimientos referentes a los temas en cuestión, sin preocuparse por la puesta en práctica.

Sosteniendo que, a través de los fundamentos estudiados, la mejora constante es primordial para llevar a cabo una correcta gestión del personal.

2.1.3. Acorde al nivel de investigación: Descriptiva/Correlacional.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirman que “es descriptivo ya que estará centrada en la determinación de las características de los contenidos de las dimensiones” (p.92), y de las respectivas variables.

Asimismo Hernández, Fernández, & Baptista (2014) mencionan que “es correlacional ya que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.126).

Para lograr evaluar ³ el grado de relación que existe entre 2 variables, en esta investigación, inicialmente se mide cada una, después se cuantifican y finalmente se analizan. Estas correlaciones se sustentan en hipótesis.

2.1.4. Conforme al método: Deductivo.

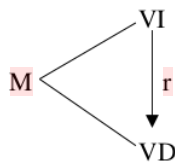
El estudio fue de método deductivo, dentro de este método, las expresiones lógicas, es decir, las hipótesis se pueden contrastar con la realidad y de esta manera aceptarse o rechazarse según sea el caso (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.122).

2.2. Diseño de investigación

La investigación fue no experimental debido a que en ningún momento se han manipulado las variables ni sus dimensiones. Del mismo modo su clasificación fue de corte transversal, ya que los datos solo se recolectaron una vez; es decir, en un único tiempo.

Por lo que según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) las investigaciones que cuentan con este diseño son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152).

Seguidamente, se muestra el modelo del tipo de investigación:



M = Muestra

VI = Gestión del talento humano

VD = Satisfacción laboral

r = Coeficiente de correlación entre las variables estudiadas

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) afirma “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

En el presente trabajo la población fue finita y estuvo constituida por 30 trabajadores de Maliah Beach Club Hotel ubicado en Zorritos – Tumbes.

Tabla 1

Población de trabajadores de Maliah Beach Club Hotel - periodo 2023.

Trabajadores del Hotel Maliah Beach	N° de trabajadores
Recepción	4

Limpieza	4
Lavandería	2
Área administrativa	2
Seguridad	3
Restaurant	5
Bar	4
Personal de mantenimiento	1
Parque acuático	5
Total	30

2.3.2. Muestra

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 2

Muestra de trabajadores de Maliah Beach Club Hotel - periodo 2023.

Trabajadores del Hotel Maliah Beach	N° de trabajadores
Recepción	4
Limpieza	4
Lavandería	2
Área administrativa	2
Seguridad	3
Restaurant	5
Bar	4
Personal de mantenimiento	1
Parque acuático	5
Total	30

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

2.4.1. Técnica

Debido a que es una investigación cuantitativa, la técnica que se utilizó fue la encuesta, considerando la escala Likert del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo; para luego hacer uso del SPSS y lograr observar la confiabilidad para cada variable.

2.4.2. Instrumento

2.4.2.1. Cuestionario

- Cuestionario de gestión del talento humano y satisfacción laboral.

Se utilizó un cuestionado estructurado en relación a las variables Gestión del talento humano y Satisfacción laboral, en el caso de la primera variable se divide en 5 dimensiones: convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión, con un total de 21 ítems. La segunda variable, se divide en tres dimensiones: involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional y condiciones laborales, con un total de 19 ítems. La escala que se utiliza en este cuestionario es Likert, siendo del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Para la validación del instrumento se optó por la revisión de 3 especialistas en la materia.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información

2.5.1. Procesamiento de datos

Se utilizó Excel para crear una base de datos, realizar las sumas por variable y dimensiones; consecuentemente el SPSS para lograr calcular las diversas tablas cruzadas, la prueba de normalidad y la prueba del Rho Spearman.

2.5.2. Método de análisis de datos

Se optó por la interpretación de las distintas tablas cruzadas y/o figuras, y pruebas de hipótesis, logrando de esta manera saber acerca del nivel de correlación que existe.

2.6. Aspectos éticos en investigación

A lo largo de la realización del presente trabajo se consideraron los principios para investigación en autonomía, humanos, confidencialidad y justicia (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, 2017).

Referente al principio de protección a las personas: quienes participaron en mi investigación en todo momento fueron tratados como seres autónomos y tuvieron la facultad de decidir por sí mismos; por ende, yo como investigadora respeto la diversidad, privacidad y dignidad.

Para el cumplimiento del principio libre participación y derechos a estar informado, antes de realizar la encuesta se les mostró un consentimiento informado a los colaboradores, esto les permitió decidir si querían participar. Cada una de las personas pudo decidir por sí misma.

Finalmente, el principio de integridad científica me ha permitido realizar el correcto procedimiento para la obtención de resultados, con honestidad, transparencia y la responsabilidad que me caracteriza.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y análisis de resultados

Tabla 3

Descripción estadística de Gestión del talento humano y satisfacción laboral, junto a sus dimensiones.

Variables / Dimensiones	N° de casos		Media	Mediana	Moda	Desv. estándar
	Válido	Perdidos				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	30	0	2.80	3.00	3	.407
Convocatoria	30	0	2.80	3.00	3	.484
Selección	30	0	2.77	3.00	3	.430
Comunicación	30	0	2.63	3.00	3	.556
Especialización	30	0	2.47	2.00	2	.507
Supervisión	30	0	2.43	2.00	2	.504
SATISFACCIÓN LABORAL	30	0	2.77	3.00	3	.430
Involucramiento en el trabajo	30	0	2.73	3.00	3	.450
Compromiso organizacional	30	0	2.37	2.00	2	.490
Condiciones laborales	30	0	2.77	3.00	3	.504

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 3 se observó que tanto las variables como sus dimensiones presentan datos positivos referente a las medidas descriptivas como lo son la media, mediana, moda y desviación estándar, esto indicó que los datos son afirmativos para el estudio. Por ende, la primera variable tiene una media de 2.80, una mediana de 3.00, una moda de 3 y desviación estándar de .407; Asimismo, la segunda variable, es decir, satisfacción laboral tiene una media de 2.77, una mediana de 3.00, una moda de 3 y desviación estándar de .430.

Tabla 4

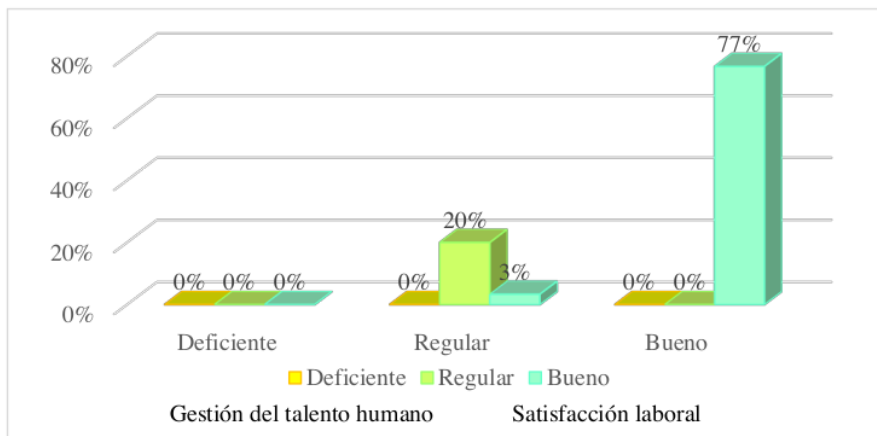
Nivel de gestión del talento humano y satisfacción laboral.

		SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		Deficiente		Regular		Bueno			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Deficiente	N	%	N	%	N	%	N	%
		Regular	0	0%	6	20%	0	0%	6
	Bueno	0	0%	1	3%	23	77%	24	80%
TOTAL		0	0%	7	23%	23	77%	30	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 1

Nivel de gestión del talento humano y satisfacción laboral



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 4, se logra observar que el 77% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran la gestión del personal y satisfacción de los trabajadores en un nivel bueno, seguido del 20% que lo consideran en un nivel regular, asimismo el 3% consideran a la satisfacción de los trabajadores en un nivel regular y a la gestión del personal en nivel bueno. Por lo tanto, a manera general se evidencia que el 80% de trabajadores consideran a la gestión del personal en un nivel bueno, mientras que el 20% en un nivel regular; para el caso de la satisfacción de los trabajadores, 77% la consideran en nivel bueno, mientras que el 23% en nivel regular.

Tabla 5

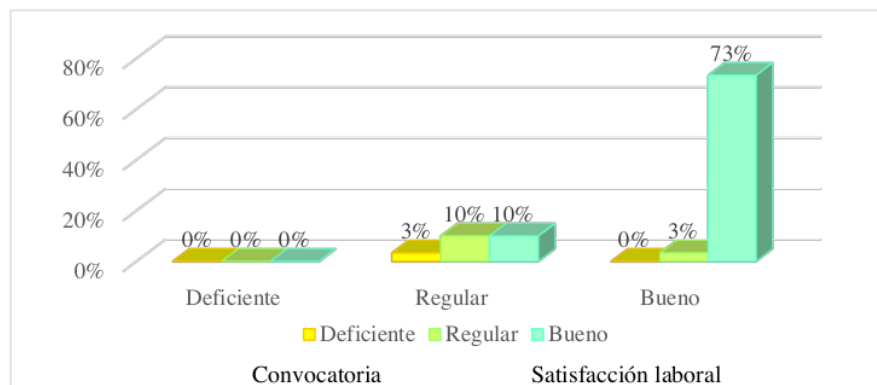
Nivel de convocatoria y satisfacción laboral.

	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL		
	Deficiente		Regular		Bueno		N	%	
Convocatoria	Deficiente	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%
	Regular	0	0%	3	10%	1	3%	4	13%
	Bueno	0	0%	3	10%	22	73%	25	83%
TOTAL		0	0%	7	23%	23	77%	30	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 2

Nivel de convocatoria y satisfacción laboral



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 5, se puede observar que el 73% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran a la convocatoria y satisfacción laboral en un nivel bueno, seguido del 10% que lo consideran en un nivel regular, asimismo el 10% de los trabajadores consideran a la convocatoria en un nivel bueno y a la satisfacción de los trabajadores en un nivel regular; sin embargo, existe un 3% que consideran a la convocatoria en un nivel deficiente y a la satisfacción laboral en un nivel regular; por último, 3% de los trabajadores consideran a la convocatoria en un nivel regular y a la satisfacción en un nivel bueno. Por lo tanto, a manera general el 83% de los trabajadores consideran a la dimensión de convocatoria en un nivel bueno, el 13% en un nivel regular y el 3% en nivel deficiente.

Tabla 6

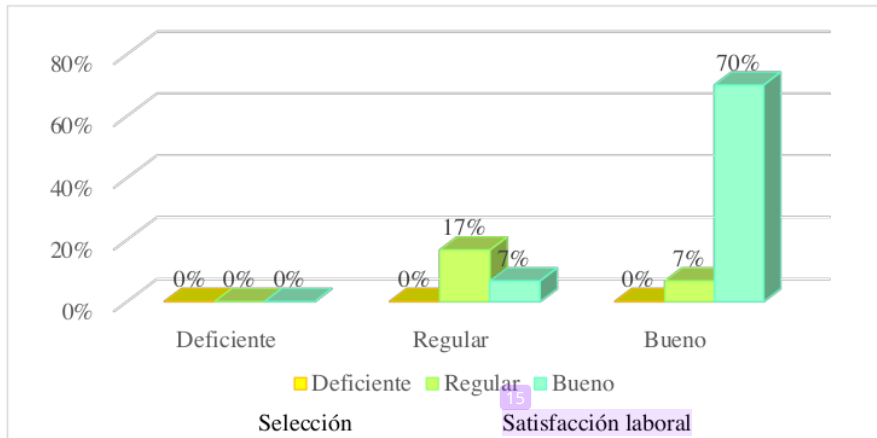
Nivel de selección y satisfacción laboral.

		SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		Deficiente		Regular		Bueno			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Selección	Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	0	0%	5	17%	2	7%	7	23%
	Bueno	0	0%	2	7%	21	70%	23	77%
TOTAL		0	0%	7	23%	23	77%	30	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 3

Nivel de selección y satisfacción laboral.



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

16

Interpretación:

En la tabla 6, se observa que el 70% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran a la selección y satisfacción laboral en un nivel bueno, seguido del 17% que lo consideran en un nivel regular, asimismo el 7% consideran a la selección en un nivel bueno y a la satisfacción de los trabajadores en un nivel regular; por último, un 7% de los trabajadores del hotel consideran a la selección en un nivel regular y a la satisfacción en un nivel bueno. Por lo tanto, a manera general el 77% de los trabajadores consideran a la dimensión de selección en un nivel bueno, mientras que el 23% la consideran en un nivel regular.

Tabla 7

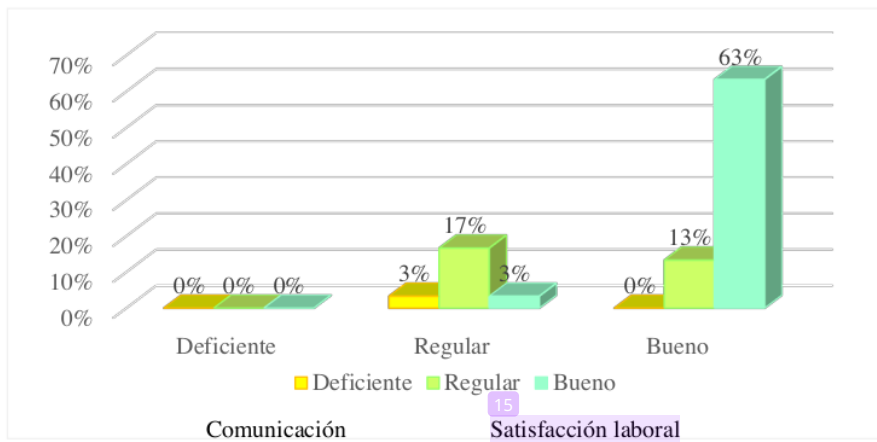
Nivel de comunicación y satisfacción laboral.

		Satisfacción Laboral						TOTAL	
		Deficiente		Regular		Bueno			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación	Deficiente	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%
	Regular	0	0%	5	17%	4	13%	9	30%
	Bueno	0	0%	1	3%	19	63%	20	67%
TOTAL		0	0%	7	23%	23	77%	30	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 4

Nivel de comunicación y satisfacción laboral.



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 7, se logra observar que el 63% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran a la comunicación y satisfacción laboral en un nivel bueno, seguido del 17% que lo consideran en un nivel regular, asimismo el 13% de los trabajadores consideran a la comunicación en un nivel regular y a la satisfacción de los trabajadores en un nivel bueno; sin embargo, existe un 3% que consideran a la comunicación en un nivel deficiente y a la satisfacción de los trabajadores en un nivel regular; por último, 3% de los trabajadores consideran a la comunicación en un nivel bueno y a la satisfacción en un nivel regular. Por ende, a manera general el 67% del personal consideran a la dimensión de comunicación en un nivel bueno, el 30% en un nivel regular y el 3% en un nivel deficiente.

Tabla 8

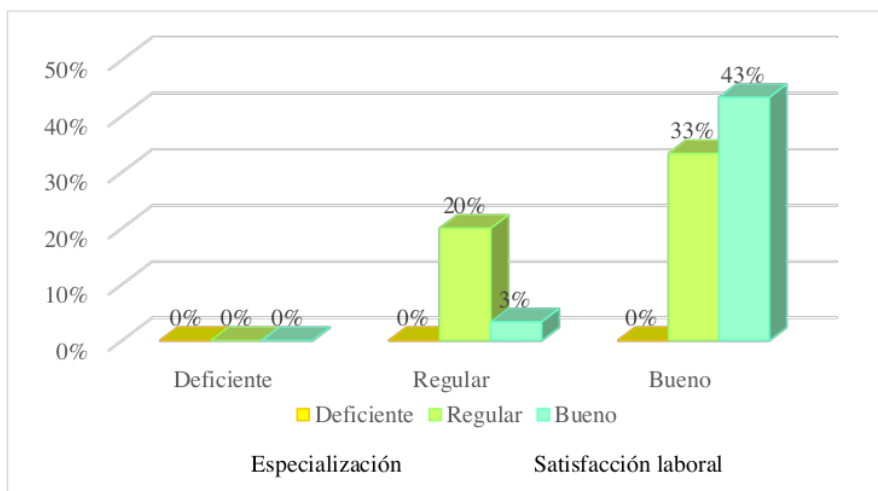
Nivel de especialización y satisfacción laboral.

		2 SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
		Deficiente		Regular		Bueno			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Especialización	Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	0	0%	6	20%	10	33%	16	53%
	Bueno	0	0%	1	3%	13	43%	14	47%
TOTAL		0	0%	7	23%	23	77%	30	100%

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 5

Nivel de especialización y satisfacción laboral.



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 8, se observa que el 43% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran a la especialización y satisfacción laboral en un nivel bueno, seguido del 33% que consideran a la especialización en un nivel regular y a la satisfacción de los trabajadores en un nivel bueno, asimismo el 20% consideran a la especialización y satisfacción de los trabajadores en un nivel regular; por último, el 3% de los colaboradores consideran a la especialización en un nivel bueno y a la satisfacción en un nivel regular. Por lo tanto, a manera general el 53% del personal consideran a la dimensión de especialización en un nivel regular, mientras que el 47% la considera en un nivel bueno.

Tabla 9

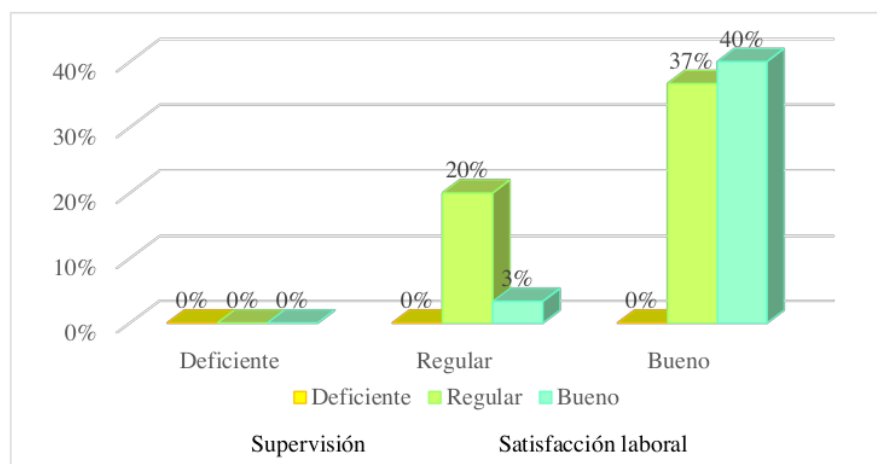
Nivel de supervisión y satisfacción laboral.

	Satisfacción Laboral						TOTAL	
	Deficiente	Regular	Bueno	N	%	N	%	
Supervisión	0	6	11	0	20%	17	57%	
	0	1	12	0	3%	13	43%	
TOTAL	0	7	23	0	23%	30	100%	

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Figura 6

Nivel de supervisión y satisfacción laboral



Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 9, se puede observar que el 40% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel consideran a la supervisión y satisfacción laboral en un nivel bueno, seguido del 37% que consideran a la supervisión en un nivel regular y a la satisfacción de los trabajadores en nivel bueno; asimismo, el 20% consideran a la supervisión y satisfacción en nivel regular; por último, 3% de los trabajadores del hotel consideran a la supervisión en un nivel bueno y a la satisfacción en un nivel regular. Por lo tanto, a manera general el 57% de los empleados consideran a la dimensión de supervisión en un nivel regular, mientras que el 43% la consideran en un nivel bueno.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 10

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la muestra.

Variables/Dimensiones	Estadístico	n	Sig.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0.492	30	0.000
Convocatoria	0.471	30	0.000
Selección	0.526	30	0.000
Comunicación	0.648	30	0.000
Especialización	0.637	30	0.000
Supervisión	0.632	30	0.000
SATISFACCIÓN LABORAL	0.526	30	0.000
Involucramiento en el trabajo	0.554	30	0.000
Compromiso organizacional	0.612	30	0.000
Condiciones laborales	0.518	30	0.000

Fuente: Resultados obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.

Interpretación:

En la tabla 10, se puede observar que conforme a la prueba de normalidad realizada a través del estadístico Shapiro-Wilk para una muestra menor a $50n$, la distribución de la prueba es no paramétrica, ya que la significancia es menor a 0.05, razón por la cual se procedió a realizar la correlación de las variables, utilizando el estadístico Rho Spearman (Rho) (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2.2. Contrastación de hipótesis general

Ha. La gestión del talento humano tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Ho. La gestión del talento humano no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de la gestión del talento humano y satisfacción laboral.

Gestión del talento humano	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,935	,000	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 11, se logra observar que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,935, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva muy alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la gestión del personal si influye en la satisfacción de los trabajadores, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por lo tanto, se confirma que en la medida que se mejore la gestión del personal en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral y se lograrán mejores resultados.

3.2.3. Contrastación de hipótesis específica 1

H₁ La convocatoria de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H₀ La convocatoria de personal no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 12

Prueba de hipótesis de la convocatoria y la satisfacción laboral.

Convocatoria	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,744	,000	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 12, se puede observar que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,744, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la convocatoria de personal si influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por lo tanto, se afirma que conforme mejore la convocatoria de personal en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral permitiendo de esta manera lograr los objetivos trazados por la organización.

3.2.4. Contrastación de hipótesis específica 2

H₂. La selección de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H₀. La selección de personal no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 13

Prueba de hipótesis de selección y la satisfacción laboral.

Selección	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,757	,000	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 13, se logra observar que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,757, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la selección si influye en la satisfacción de los trabajadores, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por lo tanto, se confirma que en cuanto se mejore la selección de personal en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral ya que se contará con los perfiles idóneos que ayuden a lograr al bienestar y éxito del hotel.

3.2.5. Contrastación de hipótesis específica 3

H₃. La comunicación de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H₀. La comunicación de personal no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 14

Prueba de hipótesis de comunicación y la satisfacción laboral.

Comunicación	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,946	,000	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 14, se logra observar que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,946, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva muy alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la comunicación de personal si influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por ende, se afirma que conforme se mejore la comunicación en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral, ya que los colaboradores se sentirán a gusto al laborar en una empresa donde la comunicación en todo momento sea clara, directa y fluida.

3.2.6. Contrastación de hipótesis específica 4

H₄ La especialización de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H₀ La especialización de personal no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 15

Prueba de hipótesis de especialización y la satisfacción laboral.

Especialización	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,903	,000	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 15, se observa que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,903, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva muy alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la especialización de personal si influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por tanto, se confirma que en cuanto se mejore la especialización de personal en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral y aumentaran los beneficios para la empresa al contar con personal cada vez mejor preparado.

3.2.7. Contrastación de hipótesis específica 5

H₅. La supervisión de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H₀. La supervisión de personal no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

Tabla 16

Prueba de hipótesis de supervisión y la satisfacción laboral.

Supervisión	Satisfacción laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	,771	,000	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 16, se puede observar que el resultado del estadístico Rho Spearman es de 0,771, el cual según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) demuestra “una correlación positiva alta, con un p-valor igual a 0,000, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna”. Es decir, la supervisión de personal si influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes. Por ende, se afirma que conforme se mejore la supervisión en Maliah Beach Club Hotel, mejorará la satisfacción laboral, y conseguirán mayores resultados y rentabilidad para la empresa.

IV. DISCUSIÓN

Conforme a lo considerado en el objetivo general; el cual buscó determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; se logró contrastar que existe una correlación positiva muy alta del ,935 según la prueba del Rho Spearman y un p-valor < 0,05, afirmando con ello que la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral en la empresa mencionada; además el nivel obtenido de gestión del talento humano según lo que opinan los trabajadores es considerado como bueno por el 80% y como regular por el 20%; por otro lado la satisfacción laboral dio a conocer que el 77% de los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel lo consideran en un nivel bueno, mientras que 23% en un nivel regular; estos resultados se obtuvieron de los ítems planteados en el instrumento de medición. Corroborando con lo mencionado por Martínez (2018), quien en su estudio concluyó que existe una correlación positiva considerable del 0,77, indicando en base a esto que la adecuada gestión del personal permite incrementar la satisfacción de los trabajadores; de esta forma se tiene también que el 68.4% de colaboradores están conformes con la gestión del personal y el 94.7% se sienten satisfechos trabajando en dicha organización, por este motivo es importante que en el hotel se realicen correctamente los procesos para obtener mayor productividad y alcanzar la rentabilidad deseada. Además Feijóo (2016) afirma que la gestión del personal es el conjunto de procesos que una empresa pone en marcha para la convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión; mediante el cual se logra obtener a los trabajadores idóneos; en cuanto a los hoteles, deben tener en cuenta la satisfacción de sus trabajadores en base a la gestión del personal, puesto que si se mejoran en cada uno de los procesos, es decir, desde la convocatoria hasta la supervisión, podrán contar con un grupo de trabajo preparado, apto y sobre todo comprometido con la empresa que contribuyan al logro de los objetivos organizacionales.

Por otra parte el objetivo específico 1, identificó que la convocatoria de personal influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; debido a que la correlación encontrada fue del ,744 considerada positiva alta y su p-valor < 0,05, además de acuerdo a la escala de niveles, la convocatoria es considerada como buena (83%), regular (13%) y deficiente (3%), al ser este ultimo un porcentaje menor se considera irrelevante; afirmando de esta manera que el personal se siente satisfecho y conforme ya que consideran que en el hotel antes mencionado realizan una adecuada convocatoria, logrando

así obtener mayor número de perfiles, donde al final logran escoger al mejor candidato para el puesto. Estos resultados no coinciden con Bardales & Trelles (2022) debido a que en su estudio concluyó que el 64,4% de los trabajadores consideran que el proceso de convocatoria es deficiente ya que no se utilizan gran cantidad de medios para captar al personal competente que desempeñe las funciones correctamente en la empresa, es por ello que el 69% de trabajadores consideran su satisfacción en nivel moderado. Sin embargo, Feijóo (2016) nos dice que la convocatoria se refiere al proceso mediante el cual la empresa divulga la oferta laboral a través de diversos medios, es decir, redes sociales como Twitter y Facebook, periódicos, redes de networking como LinkedIn y cualquier otro medio que permita difundir claramente los requerimientos del puesto para captar mayor cantidad de candidatos cuyos perfiles vayan de acorde a que necesita la empresa.

Así también el objetivo específico 2, precisó que la selección de personal influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; puesto que la correlación fue de ,757, considerada como positiva alta, además el p-valor < 0,05, presentando un nivel bueno del 77% y un nivel regular del 23%. Estos resultados coinciden con Martínez (2018), quien concluyó que en la empresa realizan una adecuada gestión del capital humano, siendo así que los trabajadores del hotel Panamericano se sienten cómodos y satisfechos ya que la dimensión de selección de personal obtuvo un nivel de conformidad del 89,5%, ello evidencia que los aspirantes son seleccionados en base a experiencia, conocimiento y actitudes, de este modo el hotel cuenta con personal idóneo, los cuales se desenvuelven adecuadamente para contribuir al logro de los objetivos y metas propuestas por la organización; así mismo Vallejo (2016) también corrobora que la selección consiste en el proceso mediante el cual se elige al aspirante ideal para que ocupe el área de trabajo disponible, esto en base a criterios del perfil del puesto. Es considerada como un sistema de elección y comparación para tomar decisiones oportunas, pensando en el bienestar y mejoramiento de la organización. Es importante realizar la ficha del puesto; asimismo, aplicar diversas técnicas como: simulaciones, entrevistas, exámenes de conocimientos, pruebas de personalidad, entre otras.

Por otra parte, el objetivo específico 3 definió que la comunicación de personal influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; teniendo como correlación positiva un ,946, considerada como muy alta, además el p-valor < 0,05, presentando un nivel bueno del 67%, nivel regular del 30% y nivel deficiente del

3%. Estos resultados coinciden con Bendezú (2020) debido a que concluyó que los trabajadores se sienten satisfechos ya que afirman que la empresa en la que laboran desarrollan una adecuada gestión del capital humano, siempre optando por la comunicación clara y fluida que permite un incremento de la productividad; asimismo, la correlación que existe entre la comunicación y satisfacción del personal es significativa del 0.789 que corresponde a un nivel bueno. De igual manera Monzón (2020) nos dice que una adecuada comunicación en la empresa permitirá la atracción y retención del personal, y les producirá en todo momento seguridad y satisfacción e incluso el sentido de compromiso para lograr alcanzar en conjunto las metas y objetivos organizaciones. Por el contrario, la falta de comunicación perjudica a la empresa ya que da lugar al desgaste de la calidad, falta de productividad, disminución del desempeño y aumento de ausentismo.

Es así que también el objetivo específico 4, indicó que la especialización de personal influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; teniendo como correlación positiva de ,903, considerada muy alta, además el p-valor < 0.05, presentando un nivel bueno del 47% y un nivel regular del 53%. Estos resultados no coinciden con Gallegos (2017) ya que menciona que los colaboradores del hotel Mansión Santa Isabella manifiestan que la empresa no cuenta con un sistema de especialización, y las limitadas capacitaciones que les ha brindado el Ministerio de turismo no han sido lo suficiente fructíferas ya que no se han enfocado directamente al puesto de trabajo en el que laboran. Sin embargo Feijóo (2016) menciona que la especialización es un proceso mediante el cual la empresa ofrece facilidades para que el trabajador encuentre espacios de intercambio de conocimientos y logre adquirir habilidades de una forma sistemática y totalmente eficiente.

Para finalizar el objetivo específico 5, identificó que la supervisión de personal influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023; debido a que la correlación fue de ,771, considerada positiva alta, además el p-valor < 0.05, presentando un nivel bueno del 43% y un nivel regular del 57%. Estos resultados no coinciden con Bardales & Trelles (2022) debido a que concluyó que la gestión del personal en dicha empresa es deficiente, por lo que en relación a la dimensión de supervisión, los trabajadores observan como inapropiados y poco convenientes los métodos de supervisión, así mismo mencionan que tampoco se aprecia claridad en los diversos procesos de evaluación, principalmente en cuanto a los resultados que se obtienen. Sin embargo Moscoso (2018) nos dice que la supervisión permite tener un conocimiento general de la empresa, al

considerar la evaluación de los trabajadores para identificar si estos están cumpliendo con la misión y desempeñando correctamente sus funciones. Es importante realizar la supervisión ya que solo de esta forma se podrá observar los aspectos negativos dentro de la compañía y tomar las medidas respectivas para mejorar continuamente, considerando también la retroalimentación en la empresa.

V. CONCLUSIONES

Se determinó que la gestión del talento humano si influye en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel; debido a que se encontró una correlación Rho Spearman del ,935. Por lo tanto, el trabajador se siente satisfecho laborando en dicho hotel ya que se realizan adecuadamente los procesos de convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión, lo que permite a su vez que la empresa obtenga mejores resultados al contar con personal competente.

Se logró identificar que la convocatoria si influye en la satisfacción de los trabajadores en Maliah Beach Club Hotel, ya que se encontró una correlación positiva alta del ,744. Por lo tanto, en el hotel si se realiza una correcta convocatoria a través de diversos medios, incluyendo las redes sociales, lo cual permite que se capte mayor cantidad de postulantes, para lograr así escoger al personal idóneo que cubra la necesidad del puesto.

Se precisó que la selección si influye en la satisfacción de los trabajadores en Maliah Beach Club Hotel; debido a que se encontró una correlación positiva alta del ,757. Es decir, que el hotel utilice los métodos adecuados para seleccionar al personal idóneo influye en la satisfacción de los mismos y permite que la organización alcance mejores resultados, así como también mayor competitividad.

Se definió que la comunicación si influye en la satisfacción de los trabajadores en Maliah Beach Club Hotel; ya que se encontró una correlación positiva muy alta del ,946. Por ende, es importante que todos los miembros de la empresa comuniquen sus ideas de forma clara y coherente, de esta manera se estará logrando una mayor productividad y se evitarán conflictos. Asimismo, una correcta comunicación en la organización genera un ambiente de trabajo agradable, lo cual a su vez contribuye a la satisfacción total de los trabajadores.

Se indicó que la especialización si influye en la satisfacción de los trabajadores en Maliah Beach Club Hotel; debido a que se encontró una correlación positiva muy alta del ,903. Por ello, que la empresa brinde preparación y capacitaciones continuamente a sus colaboradores va a permitir incrementar sus conocimientos y mejorar sus habilidades, generando así gran satisfacción en ellos; del mismo modo que el personal cuente con algún curso de especialización va a contribuir a un mejor desempeño de sus funciones.

Se identificó que la supervisión si influye en la satisfacción de los trabajadores en Maliah Beach Club Hotel; ya que se encontró una correlación positiva alta del ,771. Razón

por la cual, al realizar continuamente supervisión a los colaboradores se estarán identificando problemas potenciales para darles pronta solución, asimismo los trabajadores realizarán sus actividades de la mejor manera y contribuirán con el logro de las metas establecidas por la empresa. Esto a su vez garantiza la satisfacción y bienestar del hotel en general.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando en cuenta los resultados que se han logrado obtener, se recomienda lo siguiente:

~ A los dueños de Maliah Beach Club Hotel poner mayor énfasis en la dimensión de convocatoria, es decir, mejorar el análisis de necesidad del puesto, para realizar una excelente convocatoria en base a ello, comunicando la oferta laboral eficazmente a través de diversos medios como redes sociales, periódicos, portales de empleo, etc.; con el propósito de obtener mayor número de candidatos para que luego en el proceso de selección se logre escoger al talento ideal que necesita el hotel.

~ Al gerente de Maliah Beach Club Hotel implementar diversas técnicas para mejorar en la dimensión de supervisión, ya que es importante y necesario llevar a cabo una excelente supervisión de personal para lograr identificar falencias en las tareas y optar por tomar medidas correctivas, de esta manera la empresa podrá lograr mejores resultados y será rentable, asimismo se podrán identificar mejoras en los procesos para incrementar la eficacia y eficiencia.

~ Se recomienda a la empresa llevar a cabo diversas actividades que permitan la integración de todos los trabajadores para que juntos logren realizar sus labores de manera eficiente y considerando su satisfacción en todo momento, logrando de esta manera que los objetivos organizacionales se cumplan a la perfección. De modo que Maliah Beach Club Hotel al contar personal altamente preparado, motivado, productivo, comprometido y sobre todo satisfecho, logrará un mejor posicionamiento en el mercado y mayor rentabilidad.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andachi, S. (2015). *La teoría de la gestión del talento humano y el análisis del clima institucional en el Colegio Metropolitano José Miller Salazar* (Universidad Andina Simón Bolívar). Retrieved from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4636/1/T1693-MGE-Andachi-La-teoría.pdf>
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales* (Universidad ECOTEC). Retrieved from [http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gestión del Talento humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://uprid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gestión%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ballesteros, T. (2020, November 28). La importancia de la satisfacción laboral. Retrieved December 2, 2022, from NixPro website: <https://www.ntxpro.net/sistemas/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/>
- Bardales, J., & Trelles, C. (2022). *Gestión del recurso humano para promover la efectividad en el servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2022* (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89570/Bardales_EJM-Trelles_GCJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bendezú. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*, 14(1), 22–28. <https://doi.org/10.33554/RIV.14.1.494>
- Bermeo, C., & Mera, P. (2017). Comunicación. La clave del compromiso del talento humano en las organizaciones. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 478–490. Retrieved from [file:///C:/Users/HP/Downloads/719-Texto del artículo-2865-1-10-20170926 \(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/719-Texto%20del%20artículo-2865-1-10-20170926(1).pdf)
- Chambilla, B. (2022). La gestión del talento humano en la industria hotelera. *Universidad Nacional de Ciencias Aplicadas*. Retrieved from [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660797/Chambilla_C B.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660797/Chambilla_C_B.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera). Retrieved from

- <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento humano 3ra ed.pdf>
- Feijóo, J. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo* . Retrieved from <file:///C:/Users/HP/Downloads/El talento humano en hotelería y turismo aspectos claves en la g - copia.pdf>
- Gallegos, M. (2017). *Estrategia de gestión de talento humano en el hotel Mansión Santa Isabella en la ciudad de Riobamba* (Universidad Regional Autónoma de los Andes). Retrieved from <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6212/1/TURHYT001-2017.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hi). Retrieved from <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.Hernandez,Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf>
- Holguín, S. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de especialidades Daule, Ecuador, 2021* (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82085/Holguin_VSJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23, 1–83. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Jáuregui, K. (2019, September 3). La gestión del talento aún es una deuda pendiente . Retrieved October 27, 2022, from Esan website: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-gestion-del-talento-aun-es-una-deuda-pendiente>
- Martínez, G. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Panamericano, Lince 2018*. (Universidad Privada Telesup). Retrieved from <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/844/2/MARTINEZ MACCHA GERALDINE.pdf>
- Martínez, T. (2020, April 13). 5 factores que influyen en la satisfacción laboral. Retrieved

- November 28, 2022, from Bizneo website: <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/#:~:text=Existen muchos factores que repercuten,características propias de cada empleado.>
- Mendoza, J. (2021). *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018* (Universidad Señor de Sipán). Retrieved from [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8065/Mendoza Juarez%20 Jerry James.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8065/Mendoza%20Juarez%20Jerry%20James.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, O. (2020, April 13). 5 factores que influyen en la satisfacción laboral. Retrieved December 2, 2022, from Bizneo website: <https://www.bizneo.com/blog/satisfaccion-laboral/>
- Monzón, K. (2020). *Gestión del talento humano y su relación con el servicio del hotel Sonesta Cusco 2020* (Universidad Andina del Cusco). Retrieved from https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3771/Kris_Tesis_bachiller_2020.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1–11. Retrieved from <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articulo/view/1307/123>
- Moreno, M., & Wong, H. (2018). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King de Trujillo, 2018. *Universidad El Bosque, XIV*. Retrieved from <https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132011/movil/>
- Moscoso, J. (2018). *Supervisión y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad de Arequipa - 2018* (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35653/moscoso_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noel, M., & Serna, Y. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015* (Universidad Nacional de Tumbes). Retrieved from

- <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/89/TESIS - NOEL Y SERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliva, Z. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de la Dirección Distrital de Defensa Pública y Acceso a la Justicia San Martín, 2018* (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30471/Oliva_CZV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*.
- Peña, M. (2021, December 23). ¿Cuál es el objetivo de la supervisión? Retrieved November 24, 2022, from <https://organosdepalencia.com/biblioteca/articulo/read/59314-cual-es-el-objetivo-de-la-supervision>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN HUMANA Y PRODUCTIVIDAD COHORTE 32 MEDELLIN 2013 CONTENIDO*. Retrieved from [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.pdf](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retención%20del%20personal.pdf)
- Raga, C. (2021, November 29). 8 características de la gestión del talento humano en Colombia. Retrieved November 23, 2022, from <https://www.sesamehr.co/blog/caracteristicas-de-la-gestion-del-talento-humano-en-colombia/>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el Enfoque Estratégico. *Información Tecnológica*, 30(6), 167–176. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Rivera, A. (2018, March 8). 7 fases que puede tener un proceso de selección . Retrieved November 23, 2022, from <https://www.laboral-social.com/7-fases-que-puede-tener-un-proceso-de-seleccion.html>
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional 17ed* (17th ed.; Pearson, Ed.). México.

- Salazar, P. (2018). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana* (Universidad Andina Simón Bolívar). Retrieved from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>
- Santamaria, Á., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*, *41*, 1–16. Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a20v41n38/a20v41n38p15.pdf>
- Torres, J. (2018). InterContinental Hotels Group - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved May 19, 2019, from https://es.wikipedia.org/wiki/InterContinental_Hotels_Group
- Valdivia, M. (2018). *La capacitación en la gestión del talento Humano* (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Retrieved from [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO DE INVESTIGACIÓN - Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO_DE_INVESTIGACIÓN_Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano* (La Carola Editores). Retrieved from [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de la información

CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL, MALIAH BEACH CLUB HOTEL, ZORRITOS, TUMBES.

Estimados señores, la presente escala de actitud es parte de una investigación cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, en Maliah Beach Club Hotel. La información que nos proporcione se utilizará para fines de la investigación y será estrictamente confidencial. Le solicitamos atentamente su cooperación y apoyo contestando a las siguientes preguntas.

Información general:

Instrucciones:

Sexo:

Masculino

Femenino

Edad: _____

Información específica:

Instrucciones: Marque con una "X" la opción de su preferencia, una sola respuesta por pregunta por favor, asegúrese que no quede ninguna pregunta sin responder.

A continuación se muestra la leyenda donde se explica la escala de medición:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº		VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	Convocatoria	Maliah Beach Club Hotel prioriza la convocatoria de personal.					
2		El proceso de convocatoria que realiza Maliah Beach Club Hotel es el adecuado para captar personal competente.					

3		Los medios para la convocatoria que utiliza Maliah Beach Club Hotel son los correctos.				
4		Maliah Beach Club Hotel utiliza las redes sociales como medio para realizar la convocatoria.				
5	Selección	Para formar parte del personal de Maliah Beach Club Hotel se considera un proceso de evaluación de conocimientos (Teórico).				
6		Se toma en cuenta la experiencia para acceder a los puestos de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.				
7		Para formar parte de Maliah Beach Club Hotel se pasa por un proceso de evaluación de desempeño (Práctico).				
8		Maliah Beach Club Hotel considera las habilidades y/o destrezas de los candidatos al puesto de trabajo.				
9	Comunicación	En Maliah Beach Club Hotel, la comunicación se realiza de forma clara y coherente.				
10		Maliah Beach Club Hotel cuenta con superiores que consideran sus opiniones y sugerencias al momento de tomar decisiones.				
11		La comunicación directa en Maliah Beach Club Hotel permite que usted desempeñe mejor sus funciones.				
12		Los jefes de Maliah Beach Club Hotel comunican claramente a través de las redes sociales.				
13		En Maliah Beach Club Hotel, existe una adecuada comunicación entre compañeros.				
14	Especialización	Se le brinda entrenamiento por parte de Maliah Beach Club Hotel, para contribuir con sus conocimientos.				
15		Maliah Beach Club Hotel contribuye con el desarrollo profesional de sus colaboradores.				
16		Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel cuentan con algún curso de especialización relacionado al área donde laboran.				
17		El personal de Maliah Beach Club Hotel cuenta con la experiencia necesaria que le permita realizar correctamente sus funciones.				

18		Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel priorizan aprender el idioma ingles para atender mejor a los huéspedes.					
19	Supervisión	En Maliah Beach Club Hotel supervisan constantemente a los trabajadores.					
20		Los resultados de la supervisión en Maliah Beach Club Hotel sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo.					
21		La supervisión en Maliah Beach Club Hotel permite lograr mayor eficiencia en la realización de las tareas.					
		VARIABLE DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL					
22	Involucramiento en el trabajo	Usted se siente comprometido con su puesto de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.					
23		La función que realiza en su puesto de trabajo lo satisface.					
24		Maliah Beach Club Hotel posee los recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral.					
25		Las instalaciones, área laboral en Maliah Beach Club Hotel facilitan su desempeño laboral.					
26		El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores correctamente en Maliah Beach Club Hotel.					
27		El ambiente de trabajo en Maliah Beach Club Hotel influye en su satisfacción laboral.					
28	Compromiso organizacional	Usted se encuentra involucrado e identificado con Maliah Beach Club Hotel.					
29		La labor que realiza en Maliah Beach Club Hotel lo entusiasma.					
30		Usted se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera correcta su trabajo en Maliah Beach Club Hotel.					
31	Condiciones laborales	Maliah Beach Club Hotel le brinda capacitaciones constantes para realizar adecuadamente sus funciones.					
32		En Maliah Beach Club Hotel recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional.					
33		Recibes retroalimentación de las labores que desempeñas en Maliah Beach Club Hotel.					
34		Maliah Beach Club Hotel le brinda apoyo social.					

35	Existe un buen clima laboral entre los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.						
36	Su jefe inmediato le brinda información constante de las labores que tiene que realizar en Maliah Beach Club Hotel.						
37	Recibes apoyo de tus superiores para superar alguna dificultad que se presenta en Maliah Beach Club Hotel.						
38	La interacción con tus colegas influye en su satisfacción laboral.						
39	Usted recibe su pago a la fecha establecida con su jefe.						
40	Se encuentra conforme y satisfecho con el sueldo que recibe al laborar en Maliah Beach Club Hotel.						

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 2: Ficha técnica

Nombre Original del instrumento:	Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes.														
Autor y año:	Barreto Talledo Astrid Marian Solange														
	2023														
Objetivo del instrumento:	Medir las variables: - Gestión del talento humano - Satisfacción laboral														
Usuarios:	30 trabajadores de Maliah Beach Club Hotel														
Forma de Administración o Modo de aplicación:	De forma virtual														
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	~ Mg. Cristihan Sosa Orellana ~ Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta ~ Mg. Galvani Guerrero García														
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>Nº de elementos validados</th> <th>Nº de encuestados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gestión del talento humano</td> <td>0,9570</td> <td>21</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> <td>0,9567</td> <td>19</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>			Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos validados	Nº de encuestados	Gestión del talento humano	0,9570	21	15	Satisfacción laboral	0,9567	19	15
	Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos validados	Nº de encuestados											
Gestión del talento humano	0,9570	21	15												
Satisfacción laboral	0,9567	19	15												

1 Anexo 3: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Gestión del talento humano	La gestión del talento humano es el conjunto de procesos que un hotel pone en marcha para la convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión; mediante el cual se logra obtener a los trabajadores idóneos, los cuales se desenvuelven correctamente en su puesto de trabajo y muestren un firme compromiso con la empresa; logrando así el aumento de la competitividad y rentabilidad. (Feijóo, 2016)	La gestión del talento humano se evaluará de acuerdo a sus cinco dimensiones: convocatoria, selección, comunicación, especialización y supervisión, las cuales se van a medir a través de un cuestionario de 21 preguntas con escala Likert.	Convocatoria	Identificación de necesidades Avisos en redes sociales Algunas referencias	1, 2, 3, 4		
			Selección	Examen de conocimientos Cartas de recomendación Experiencia Habilidades y destrezas	5, 6, 7, 8	Cuestionario	Nominal
			Comunicación	Vía red social (whatsapp) Abierta Correos electrónicos	9, 10, 11, 12, 13		

Especialización	Años de experiencia	14, 15, 16, 17, 18
Supervisión	Cursos complementarios	19, 20, 21
	Segundo idioma	
	Comprensión de las necesidades	
	Solución de quejas	
	Impacto directo	

Consiste en la sensación positiva que se tiene sobre el trabajo propio, esta surge tras la evaluación de las diversas características; de esta manera se puede afirmar que un trabajador con alta satisfacción posee sentimientos positivos sobre las labores que realiza y por ende es más eficiente. Para poder saber el nivel de satisfacción

La satisfacción laboral se evaluará de acuerdo a sus 3 dimensiones: involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional y condiciones laborales; las cuales se van a medir a través de un cuestionario de 19 preguntas con escala Likert.

Satisfacción laboral

Involucramiento en el trabajo	Ambiente de trabajo	22, 23, 24, 25, 26, 27	Questionario
Compromiso organizacional	Identificación con labores		Nominal
	Entusiasmo		
	Desempeño	28, 29, 30	

laboral se debe tener en cuenta los siguientes factores: involucramiento en el trabajo, compromiso organizacional y condiciones laborales. (Robbins & Judge, 2017)

Condiciones laborales	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40
Clima laboral	
Incentivos	

Anexo 4: Validez y fiabilidad de instrumentos

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Cristihan Sosa Orellana, con cédula de colegiatura **007335**, con el grado de **Maestro en Finanzas**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL**, elaborado por la Br. **BARRETO TALLEDO ASTRID MARIAN SOLANGGE** de la escuela de Administración, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes”, que se encuentra realizando.

Tumbes, 20 de marzo 2023.



Mgt/Lic. Adm. CRISTHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAGISTER EN FINANZAS

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Convocatoria	1. Maliah Beach Club Hotel prioriza la convocatoria de personal.	X		X		X		X		
		2. El proceso de convocatoria que realiza Maliah Beach Club Hotel es el adecuado para captar personal competente.	X		X		X		X		
		3. Los medios para la convocatoria que utiliza Maliah Beach Club Hotel son los correctos.	X		X		X		X		
		4. Maliah Beach Club Hotel utiliza las redes sociales como medio para realizar la convocatoria.	X		X		X		X		
	Selección	5. Para formar parte del personal de Maliah Beach Club Hotel se considera un proceso de evaluación de conocimientos (Teórico).	X		X		X		X		
		6. Se toma en cuenta la experiencia para acceder a los puestos de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
		7. Para formar parte de Maliah Beach Club Hotel se pasa por un proceso de evaluación de desempeño (Práctico).	X		X		X		X		
		8. Maliah Beach Club Hotel considera las habilidades y/o destrezas de los candidatos al puesto de trabajo.	X		X		X		X		
	Comunicación	9. En Maliah Beach Club Hotel, la comunicación se realiza de forma clara y coherente.	X		X		X		X		

		10. Maliah Beach Club Hotel cuenta con superiores que consideran sus opiniones y sugerencias al momento de tomar decisiones.	X		X		X		X	
		11. La comunicación directa en Maliah Beach Club Hotel permite que usted desempeñe mejor sus funciones.	X		X		X		X	
		12. Los jefes de Maliah Beach Club Hotel comunican claramente a través de las redes sociales.	X		X		X		X	
		13. En Maliah Beach Club Hotel, existe una adecuada comunicación entre compañeros.	X		X		X		X	
	Especialización	14. Se le brinda entrenamiento por parte de Maliah Beach Club Hotel, para contribuir con sus conocimientos.	X		X		X		X	
		15. Maliah Beach Club Hotel contribuye con el desarrollo profesional de sus colaboradores.	X		X		X		X	
		16. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel cuentan con algún curso de especialización relacionado al área donde laboran.	X		X		X		X	
		17. El personal de Maliah Beach Club Hotel cuenta con la experiencia necesaria que le permita realizar correctamente sus funciones.	X		X		X		X	
		18. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel priorizan aprender el idioma inglés para atender mejor a los huéspedes.	X		X		X		X	

	Supervisión	19. En Maliah Beach Club Hotel supervisan constantemente a los trabajadores.	X		X		X		X	
		20. Los resultados de la supervisión en Maliah Beach Club Hotel sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo.	X		X		X		X	
		21. La supervisión en Maliah Beach Club Hotel permite lograr mayor eficiencia en la realización de las tareas.	X		X		X		X	
DEPENDIEN TE SATISFACCIÓN LABORAL	Involucramiento en el trabajo	22. Usted se siente comprometido con su puesto de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		23. La función que realiza en su puesto de trabajo lo satisface.	X		X		X		X	
		24. Maliah Beach Club Hotel posee los recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral.	X		X		X		X	
		25. Las instalaciones, área laboral en Maliah Beach Club Hotel facilitan su desempeño laboral.	X		X		X		X	
		26. El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores correctamente en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		27. El ambiente de trabajo en Maliah Beach Club Hotel influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
	Compromiso organizacional	28. Usted se encuentra involucrado e identificado con Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	

		29. La labor que realiza en Maliah Beach Club Hotel lo entusiasma.	X		X		X		X	
		30. Usted se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera correcta su trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
Condiciones laborales		31. Maliah Beach Club Hotel le brinda capacitaciones constantes para realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X		X	
		32. En Maliah Beach Club Hotel recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional.	X		X		X		X	
		33. Recibes retroalimentación de las labores que desempeñas en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		34. Maliah Beach Club Hotel le brinda apoyo social.	X		X		X		X	
		35. Existe un buen clima laboral entre los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		36. Su jefe inmediato le brinda información constante de las labores que tiene que realizar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		37. Recibes apoyo de tus superiores para superar alguna dificultad que se presenta en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		38. La interacción con tus colegas influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
		39. Usted recibe su pago a la fecha establecida con su jefe.	X		X		X		X	

		40. Se encuentra conforme y satisfecho con el sueldo que recibe al laborar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Mgtr.Lic.Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAGISTER EN FINANZAS

Mg. Cristian Sosa Orellana
 EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta, con cédula de colegiatura 009119, con el grado de **Magister en contabilidad mención en finanzas**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL**, elaborado por la Br. **BARRETO TALLEDO ASTRID MARIAN SOLANGGE** de la escuela de Administración, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes”, que se encuentra realizando.

Tumbes, 20 de marzo 2023.



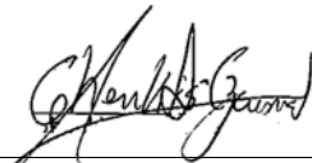
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Convocatoria	1. Maliah Beach Club Hotel prioriza la convocatoria de personal.	X		X		X		X		
		2. El proceso de convocatoria que realiza Maliah Beach Club Hotel es el adecuado para captar personal competente.	X		X		X		X		
		3. Los medios para la convocatoria que utiliza Maliah Beach Club Hotel son los correctos.	X		X		X		X		
		4. Maliah Beach Club Hotel utiliza las redes sociales como medio para realizar la convocatoria.	X		X		X		X		
	Selección	5. Para formar parte del personal de Maliah Beach Club Hotel se considera un proceso de evaluación de conocimientos (Teórico).	X		X		X		X		
		6. Se toma en cuenta la experiencia para acceder a los puestos de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
		7. Para formar parte de Maliah Beach Club Hotel se pasa por un proceso de evaluación de desempeño (Práctico).	X		X		X		X		
		8. Maliah Beach Club Hotel considera las habilidades y/o destrezas de los candidatos al puesto de trabajo.	X		X		X		X		
	Comunicación	9. En Maliah Beach Club Hotel, la comunicación se realiza de forma clara y coherente.	X		X		X		X		

		10. Maliah Beach Club Hotel cuenta con superiores que consideran sus opiniones y sugerencias al momento de tomar decisiones.	X		X		X		X	
		11. La comunicación directa en Maliah Beach Club Hotel permite que usted desempeñe mejor sus funciones.	X		X		X		X	
		12. Los jefes de Maliah Beach Club Hotel comunican claramente a través de las redes sociales.	X		X		X		X	
		13. En Maliah Beach Club Hotel, existe una adecuada comunicación entre compañeros.	X		X		X		X	
	Especialización	14. Se le brinda entrenamiento por parte de Maliah Beach Club Hotel, para contribuir con sus conocimientos.	X		X		X		X	
		15. Maliah Beach Club Hotel contribuye con el desarrollo profesional de sus colaboradores.	X		X		X		X	
		16. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel cuentan con algún curso de especialización relacionado al área donde laboran.	X		X		X		X	
		17. El personal de Maliah Beach Club Hotel cuenta con la experiencia necesaria que le permita realizar correctamente sus funciones.	X		X		X		X	
		18. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel priorizan aprender el idioma inglés para atender mejor a los huéspedes.	X		X		X		X	

		19. En Maliah Beach Club Hotel supervisan constantemente a los trabajadores.	X		X		X		X	
	Supervisión	20. Los resultados de la supervisión en Maliah Beach Club Hotel sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo.	X		X		X		X	
		21. La supervisión en Maliah Beach Club Hotel permite lograr mayor eficiencia en la realización de las tareas.	X		X		X		X	
DEPENDIEN TE SATISFACCIÓN LABORAL	Involucrami ento en el trabajo	22. Usted se siente comprometido con su puesto de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		23. La función que realiza en su puesto de trabajo lo satisface.	X		X		X		X	
		24. Maliah Beach Club Hotel posee los recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral.	X		X		X		X	
		25. Las instalaciones, área laboral en Maliah Beach Club Hotel facilitan su desempeño laboral.	X		X		X		X	
		26. El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores correctamente en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		27. El ambiente de trabajo en Maliah Beach Club Hotel influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
	Compromis o organizacio nal	28. Usted se encuentra involucrado e identificado con Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	

		29. La labor que realiza en Maliah Beach Club Hotel lo entusiasma.	X		X		X		X	
		30. Usted se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera correcta su trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
Condicione s laborales		31. Maliah Beach Club Hotel le brinda capacitaciones constantes para realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X		X	
		32. En Maliah Beach Club Hotel recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional.	X		X		X		X	
		33. Recibes retroalimentación de las labores que desempeñas en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		34. Maliah Beach Club Hotel le brinda apoyo social.	X		X		X		X	
		35. Existe un buen clima laboral entre los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		36. Su jefe inmediato le brinda información constante de las labores que tiene que realizar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		37. Recibes apoyo de tus superiores para superar alguna dificultad que se presenta en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		38. La interacción con tus colegas influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
		39. Usted recibe su pago a la fecha establecida con su jefe.	X		X		X		X	

		40. Se encuentra conforme y satisfecho con el sueldo que recibe al laborar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



 Mg. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta
 EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Galvani Guerrero García, con cédula de colegiatura **09883**, con el grado de **magister en dirección y organizaciones**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento de recolección de datos: **Encuesta de GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL**, elaborado por la Br. **BARRETO TALLEDO ASTRID MARIAN SOLANGGE** de la escuela de Administración, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población seleccionada para el trabajo de investigación: “Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes”, que se encuentra realizando.

Tumbes, 20 de marzo 2023.


Mg. DPO. Galvani Guerrero García
CLAD: 09883

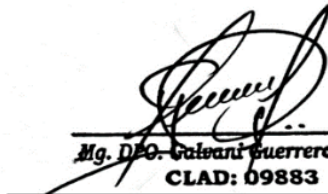
VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			REDACCIÓN		CONTENIDO		CONGRUENCIA		PERTINENCIA		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Convocatoria	1. Maliah Beach Club Hotel prioriza la convocatoria de personal.	X		X		X		X		
		2. El proceso de convocatoria que realiza Maliah Beach Club Hotel es el adecuado para captar personal competente.	X		X		X		X		
		3. Los medios para la convocatoria que utiliza Maliah Beach Club Hotel son los correctos.	X		X		X		X		
		4. Maliah Beach Club Hotel utiliza las redes sociales como medio para realizar la convocatoria.	X		X		X		X		
	Selección	5. Para formar parte del personal de Maliah Beach Club Hotel se considera un proceso de evaluación de conocimientos (Teórico).	X		X		X		X		
		6. Se toma en cuenta la experiencia para acceder a los puestos de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
		7. Para formar parte de Maliah Beach Club Hotel se pasa por un proceso de evaluación de desempeño (Práctico).	X		X		X		X		
		8. Maliah Beach Club Hotel considera las habilidades y/o destrezas de los candidatos al puesto de trabajo.	X		X		X		X		
	Comunicación	9. En Maliah Beach Club Hotel, la comunicación se realiza de forma clara y coherente.	X		X		X		X		

		10. Maliah Beach Club Hotel cuenta con superiores que consideran sus opiniones y sugerencias al momento de tomar decisiones.	X		X		X		X	
		11. La comunicación directa en Maliah Beach Club Hotel permite que usted desempeñe mejor sus funciones.	X		X		X		X	
		12. Los jefes de Maliah Beach Club Hotel comunican claramente a través de las redes sociales.	X		X		X		X	
		13. En Maliah Beach Club Hotel, existe una adecuada comunicación entre compañeros.	X		X		X		X	
	Especialización	14. Se le brinda entrenamiento por parte de Maliah Beach Club Hotel, para contribuir con sus conocimientos.	X		X		X		X	
		15. Maliah Beach Club Hotel contribuye con el desarrollo profesional de sus colaboradores.	X		X		X		X	
		16. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel cuentan con algún curso de especialización relacionado al área donde laboran.	X		X		X		X	
		17. El personal de Maliah Beach Club Hotel cuenta con la experiencia necesaria que le permita realizar correctamente sus funciones.	X		X		X		X	
		18. Los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel priorizan aprender el idioma inglés para atender mejor a los huéspedes.	X		X		X		X	

	Supervisión	19. En Maliah Beach Club Hotel supervisan constantemente a los trabajadores.	X		X		X		X	
		20. Los resultados de la supervisión en Maliah Beach Club Hotel sirven de insumo para programar acciones de capacitación y desarrollo.	X		X		X		X	
		21. La supervisión en Maliah Beach Club Hotel permite lograr mayor eficiencia en la realización de las tareas.	X		X		X		X	
DEPENDIEN TE SATISFACCIÓN LABORAL	Involucramiento en el trabajo	22. Usted se siente comprometido con su puesto de trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		23. La función que realiza en su puesto de trabajo lo satisface.	X		X		X		X	
		24. Maliah Beach Club Hotel posee los recursos necesarios para que usted tenga un buen desempeño laboral.	X		X		X		X	
		25. Las instalaciones, área laboral en Maliah Beach Club Hotel facilitan su desempeño laboral.	X		X		X		X	
		26. El ambiente de trabajo lo motiva para realizar sus labores correctamente en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		27. El ambiente de trabajo en Maliah Beach Club Hotel influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
	Compromiso organizacional	28. Usted se encuentra involucrado e identificado con Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	

		29. La labor que realiza en Maliah Beach Club Hotel lo entusiasma.	X		X		X		X	
		30. Usted se siente entusiasmado y con energía para ejecutar de manera correcta su trabajo en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
	Condiciones laborales	31. Maliah Beach Club Hotel le brinda capacitaciones constantes para realizar adecuadamente sus funciones.	X		X		X		X	
		32. En Maliah Beach Club Hotel recibes capacitaciones que son necesarias para tu desarrollo profesional.	X		X		X		X	
		33. Recibes retroalimentación de las labores que desempeñas en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		34. Maliah Beach Club Hotel le brinda apoyo social.	X		X		X		X	
		35. Existe un buen clima laboral entre los trabajadores de Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		36. Su jefe inmediato le brinda información constante de las labores que tiene que realizar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		37. Recibes apoyo de tus superiores para superar alguna dificultad que se presenta en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X	
		38. La interacción con tus colegas influye en su satisfacción laboral.	X		X		X		X	
		39. Usted recibe su pago a la fecha establecida con su jefe.	X		X		X		X	

		40. Se encuentra conforme y satisfecho con el sueldo que recibe al laborar en Maliah Beach Club Hotel.	X		X		X		X		
--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--



Mg. DPO. Galvani Guerrero Garcia
CLAD: 09883

Mg. Galvani Guerrero García
EVALUADOR

Anexo 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de datos**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Yo, Vincent Gauthier García Ruzing identificado con DNI 75937755,
 en mi calidad de Gerente General de la empresa/institución
Operadora de Turismo Maliah S.A.C. con RUC N° 20610032932, ubicada
 en la ciudad de Zorritos, Perú.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la Srta, Barreto Talledo Astrid Marian Solange identificada con DNI N°, 75516595
 bachiller del programa de estudios de **ADMINISTRACIÓN**, para que utilice la siguiente
 información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de
 recolección de información para la tesis titulada **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
 Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL, EN MALIAH BEACH
 CLUB HOTEL, DISTRITO ZORRITOS, TUMBES, 2022**, para obtener el Título
 Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

() Ficha RUC


 Firma y sello del Representante Legal
 DNI: 75937755

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la
 falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y
 así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa,
 otorgante de la información, pueda ejecutar.


 Firma del Bachiller
 DNI: 75516595



FICHA RUC : 20610032932
OPERADORA DE TURISMO MALIAH SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Número de Transacción : 41096581
 CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : OPERADORA DE TURISMO MALIAH SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Tipo de Contribuyente : 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
 Fecha de Inscripción : 23/09/2022
 Fecha de Inicio de Actividades : 19/10/2022
 Estado del Contribuyente : ACTIVO
 Dependencia SUNAT : 0253 - O.Z.TUMDES-MEPECO
 Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
 Emisor electrónico desde : -
 Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : MALIAH BEACH CLUB HOTEL
 Tipo de Representación : -
 Actividad Económica Principal : 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
 Actividad Económica Secundaria 1 : 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS
 Actividad Económica Secundaria 2 : 9311 - GESTIÓN DE INSTALACIONES DEPORTIVAS
 Sistema Emisión Comprobantes de Pago : COMPUTARIZADO
 Sistema de Contabilidad : MANUAL/COMPUTARIZADO
 Código de Profesión / Oficio : -
 Actividad de Comercio Exterior : EXPORTADOR
 Exportación de servicios : SI
 Servicio a Exportar : OTROS.
 Número Fax : -
 Teléfono Fijo 1 : 72 - 544135
 Teléfono Fijo 2 : -
 Teléfono Móvil 1 : 72 - 985332173
 Teléfono Móvil 2 : -
 Correo Electrónico 1 : jvertizcayo@gmail.com
 Correo Electrónico 2 : -

Domicilio Fiscal

Actividad Económica : 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
 Departamento : TUMBES
 Provincia : CONTRALMIRANTE VILLAR
 Distrito : ZORRITOS
 Tipo y Nombre Zona : OTR. FAUSTINO PIAGGIO S/N
 Tipo y Nombre Via : AV. FAUSTINO PIAGGIO
 Nro : S/N
 Km : -
 Ha : -
 Lote : -
 Dpto : -
 Interior : -
 Otras Referencias : FRENTE AUDITORIO MUNICIPAL
 Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RUC_PP : 14/09/2022
 Número de Partida Registral : 11039532
 Tomo/Ficha : -
 Folio : -
 Asiento : -
 Origen del Capital : NACIONAL
 País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	19/10/2022	-	-	-
RENTA - REGIMEN ESPECIAL	19/10/2022	-	-	-
SNP - LEY 19990	19/10/2022	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -75937755	GARCIA RAMIREZ KARIN RUTH Dirección	GERENTE GENERAL Ubigeo	04/04/2000 ---	14/09/2022 ---	-

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC.	GARCIA RAMIREZ KARIN RUTH	SOCIO	04/04/2000	14/09/2022	-	2.000000000

21/11/22, 15:57

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo			
NACIONAL DE IDENTIDAD -75937755	---	---	-			
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vinculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD -40355162	IGLESIAS LANFRANCO JUAN CARLOS	SOCIO	11/06/1972	14/09/2022	-	98.00000000
Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo			
	---	---	-			

Importante

La SUNAT se reserva el derecho de verificar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente en cualquier momento.

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha: 21/11/2022
Hora: 15:57

Anexo 6: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Elver Steeven Castro Chavez, por medio del presente documento declaro que he sido invitado e informado para participar en la investigación denominada "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes".

Esta investigación es conducida por la Br. Astrid Marian Solange Barreto Talledo, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, la misma que busca determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023, y consistirá en responder una encuesta de cuarenta (40) preguntas que demorará alrededor de quince (15) minutos.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información recopilada se mantendrá confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea esta investigación sin mi consentimiento, las respuestas a las preguntas se cifrarán con una codificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Entiendo que no se me ha dado ninguna retribución por mi participación ya que la información puede beneficiar indirectamente a la sociedad debido al nivel de investigación que se ha realizado.

Finalmente, acepto de manera voluntaria participar de este estudio de investigación recibiendo copia del presente documento.

Nombre del participante: Elver Steeven Castro Chavez

Firma:



Fecha: 27/05/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Gerson Periche More, por medio del presente documento declaro que he sido invitado e informado para participar en la investigación denominada "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes".


Esta investigación es conducida por la Br. Astrid Marian Solange Barreto Talledo, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, la misma que busca determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023, y consistirá en responder una encuesta de cuarenta (40) preguntas que demorará alrededor de quince (15) minutos.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información recopilada se mantendrá confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea esta investigación sin mi consentimiento, las respuestas a las preguntas se cifrarán con una codificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Entiendo que no se me ha dado ninguna retribución por mi participación ya que la información puede beneficiar indirectamente a la sociedad debido al nivel de investigación que se ha realizado.

Finalmente, acepto de manera voluntaria participar de este estudio de investigación recibiendo copia del presente documento.

Nombre del participante: Gerson Periche More.

Firma: 

Fecha: 27/05/2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Fernando José Baca panta, por medio del presente documento declaro que he sido invitado e informado para participar en la investigación denominada "Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes".

Esta investigación es conducida por la Br. Astrid Marian Solange Barreto Talledo, de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, la misma que busca determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023, y consistirá en responder una encuesta de cuarenta (40) preguntas que demorará alrededor de quince (15) minutos.

La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información recopilada se mantendrá confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito que no sea esta investigación sin mi consentimiento, las respuestas a las preguntas se cifrarán con una codificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Entiendo que no se me ha dado ninguna retribución por mi participación ya que la información puede beneficiar indirectamente a la sociedad debido al nivel de investigación que se ha realizado.

Finalmente, acepto de manera voluntaria participar de este estudio de investigación recibiendo copia del presente documento.

Nombre del participante: Fernando José Baca panta.

Firma:



Fecha: 27/05/2023

Anexo 7: Base de datos

N° ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	1	3
3	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	
7	4	1	1	2	5	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	2	4	1	5	4	2	5	1	2	5	2	2	5	1	2	1	2	1	2	4	2	2	4	1	1	1	
8	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
9	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3		
10	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
12	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
16	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	

Anexo 8: Matriz de consistencia

1 Título	Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: 2 ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p>Gestión del talento humano y su influencia en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes.</p>	<p>7 Hipótesis general Ha. La gestión del talento humano tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.</p> <p>7 Ho. La gestión del talento humano no tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.</p>	<p>Objetivo general: 2 Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>Objetivos específicos: O1. Identificar de qué manera la convocatoria de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>O2. Precisar de qué manera la selección de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>O3. Definir de qué manera la comunicación de personal</p>	<p>2 V1: Gestión del talento humano.</p> <p>13 V2: Satisfacción laboral.</p>	<p>1 Enfoque, tipo: Básica, descriptivo - correlacional, cuantitativo.</p> <p>Método: Deductivo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: La población es finita la cual estuvo conformada por 30 trabajadores de Maliah Beach Club Hotel, ubicado en Zorritos – Tumbes.</p>		
<p>Problemas específicos: P1.¿De qué manera la convocatoria de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p>P2.¿De qué manera la selección de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p>P3.¿De qué manera la comunicación de personal</p>	<p>7 Hipótesis específicas: H1.La convocatoria de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.</p> <p>H2.La selección de personal tiene influencia</p>					

Muestra: 30 trabajadores de la empresa Maliah Beach Club Hotel.

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Método de análisis de investigación:

Se interpretó tablas y figuras en la parte descriptiva; luego la prueba de normalidad, para estipular que fórmula emplear en la parte inferencial de correlaciones.

determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.

O4. Indicar de qué manera la especialización de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.

O5. Identificar de qué manera la supervisión de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023.

positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H3.La comunicación de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H4.La especialización de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

H5.La supervisión de personal tiene influencia positiva en la satisfacción laboral en Maliah Beach Club Hotel.

determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?

P4.¿De qué manera la especialización de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?

P5.¿De qué manera la supervisión de personal determina la satisfacción laboral, Maliah Beach Club Hotel, Zorritos, Tumbes, 2023?

INFORME DE TESIS - ASTRID BARRETO TALLEDO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to unhuancavelica Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	

<1 %

10

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.utelesup.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

13

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

14

"Abstracts (French, Spanish, Chinese, Arabic, Russian)", International Social Work, 2013

Publicación

<1 %

15

repositorio.upt.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

16

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

17

repositorio.espam.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Nacional
Amazonica de Madre de Dios

Trabajo del estudiante

<1 %

19

Submitted to University of Southampton

Trabajo del estudiante

<1 %

20	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad de Burgos UBUCEV Trabajo del estudiante	<1 %
24	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
25	archive.org Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
28	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Señor de Sipan	

Trabajo del estudiante

<1 %

32

Submitted to Universidad Tecnologica del Peru

<1 %

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

INFORME DE TESIS - ASTRID BARRETO TALLEDO

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

COMENTARIOS GENERALES

/0

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

PÁGINA 37

PÁGINA 38

PÁGINA 39

PÁGINA 40

PÁGINA 41

PÁGINA 42

PÁGINA 43

PÁGINA 44

PÁGINA 45

PÁGINA 46

PÁGINA 47

PÁGINA 48

PÁGINA 49

PÁGINA 50

PÁGINA 51

PÁGINA 52

PÁGINA 53

PÁGINA 54

PÁGINA 55

PÁGINA 56

PÁGINA 57

PÁGINA 58

PÁGINA 59

PÁGINA 60

PÁGINA 61

PÁGINA 62

PÁGINA 63

PÁGINA 64

PÁGINA 65

PÁGINA 66

PÁGINA 67

PÁGINA 68

PÁGINA 69

PÁGINA 70

PÁGINA 71

PÁGINA 72

PÁGINA 73

PÁGINA 74

PÁGINA 75

PÁGINA 76

PÁGINA 77

PÁGINA 78

PÁGINA 79

PÁGINA 80

PÁGINA 81

PÁGINA 82

PÁGINA 83

PÁGINA 84

PÁGINA 85

PÁGINA 86

PÁGINA 87

PÁGINA 88

PÁGINA 89

PÁGINA 90

PÁGINA 91

PÁGINA 92

PÁGINA 93

PÁGINA 94

PÁGINA 95

PÁGINA 96
