



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Gestión del talento humano y satisfacción laboral en SM
hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Villar Diaz, Vivian Nicole (orcid.org/0000-0002-9202-5680)

ASESORA:

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta (orcid.org/0000-0001-9985-0344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a quienes me inspiran a salir adelante, mi familia y a quienes confían en mi potencial, en especial a Dios por sostenerme y guiarme para salir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por la fortaleza, a mi familia por el apoyo incondicional, a mi asesora de tesis por la paciencia y guía durante el proceso y elaboración de la presente investigación y a los trabajadores de SM Hotel & Business por su participación y buen ánimo para que esta tesis sea enriquecedora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----|
| Caratula | |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| INDICE DE TABLAS..... | v |
| Resumen | vi |
| Abstract..... | vii |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III.METODOLOGÍA..... | 13 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 13 |
| 3.5 Procedimientos | 16 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 33 |
| VI. CONCLUSIONES | 37 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 39 |
| REFERENCIAS | 40 |
| ANEXOS..... | 45 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|----------------|----|
| Tabla 1..... | 16 |
| Tabla 2..... | 19 |
| Tabla 3..... | 20 |
| Tabla 4..... | 22 |
| Tabla 5..... | 24 |
| Tabla 6..... | 26 |
| Tabla 7..... | 27 |
| Tabla 8..... | 28 |
| Tabla 9..... | 29 |
| Tabla 10 | 30 |
| Tabla 11 | 31 |
| Tabla 12 | 32 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022. En cuanto a la metodología se tuvo un enfoque mixto con diseño explicativo secuencial y un nivel de correlación simple, no experimental y transversal. Se consideró como población a 20 trabajadores operarios y 5 trabajadores con cargo administrativo de SM hotel & business, siendo los instrumentos de recopilación de información la guía de entrevista y encuesta. Los resultados indicaron que existe una relación positiva fuerte entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral en SM hotel & business con un coeficiente de correlación de 0,990 y significativa en el nivel 0,01, así mismo, se identificó un nivel bajo en la satisfacción laboral de los colaboradores frente a la gestión del talento. En conclusión, se determinó que existe una relación positiva entre las variables y dimensiones de estudio, se conoció que las estrategias y actividades desde el reclutamiento hasta retención del personal son muy importantes para motivar a los trabajadores.

Palabras clave: gestión del talento humano, satisfacción laboral, sentido de pertenencia, estabilidad laboral.

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between human talent management and job satisfaction in SM hotel & business in the district of San Miguel, Lima, 2022. The methodology used was a mixed approach with a sequential explanatory design and a simple, non-experimental and cross-sectional correlation level. The population was considered to be 20 operating workers and 5 workers with administrative position of SM hotel & business, being the instruments of information collection the interview guide and survey. The results indicated that there is a strong positive relationship between human talent management and job satisfaction in SM hotel & business with a correlation coefficient of 0.990 and significant at the 0.01 level, likewise, a low level of job satisfaction of employees with respect to talent management was identified. In conclusion, it was determined that there is a positive relationship between the variables and dimensions of study, it was known that the strategies and activities from recruitment to retention of personnel are very important to motivate workers.

Keywords: human talent management, job satisfaction, sense of belonging, job stability.

I.INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, la gestión del talento humano ha percibido cambios significativos en su criterio y aplicación, convirtiéndose en factor fundamental para conseguir beneficios y ventajas dentro de una organización, de los cuales se conoce como económicos, efectividad, etc. De igual modo, los procesos de gestión y de evaluación de manejo sufrieron considerables modificaciones con el objetivo de ajustarse a las nuevas exigencias actuales que vienen desarrollándose (Montoya, y Boyero, 2016, p. 18).

Por otra parte, la satisfacción laboral forma parte de una de las más importantes reacciones frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el campo gremial como personal (Caballero, 2002, p.4). Por consiguiente, en la actualidad su medición podría ser considerada como un instrumento eficaz para diagnosticar la salud de la compañía y detectar inconvenientes latentes que perjudiquen tanto a los trabajadores como a la organización.

Respecto a la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral es relevante en el sector hotelero, debido a que la satisfacción en el trabajo está relacionado a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales. Así mismo, que la gestión del talento es uno de los aspectos efectivos en la satisfacción de los colaboradores que puede ser utilizado como un instrumento para mejorar el proceso de contratación y la aplicación de personas altamente calificadas y capaces para llevar a cabo los procesos organizativos (Sheihaki et. Al., 2016, p.3). Además, al usar una herramienta de este tipo, podemos usar personas calificadas que tengan las verdaderas habilidades en las posiciones correctas para lograr los objetivos y tácticas y generar satisfacción laboral a través de la identificación y optimización de talentos y su fortalecimiento.

A nivel mundial, se ha visto el resultado de las estrategias y prácticas aplicadas en las variables presentadas, desarrollando en hoteles de cinco estrellas en Egipto, los directores generales y directores de recursos humanos no eran conscientes de

la importancia de gestionar personal con talento. Además, más de la mitad de los colaboradores (55,2%) confirmaron que no tienen una estrategia de gestión del talento, mientras que un tercio de los encuestados (35%) acusó que sus hoteles tenían una estrategia para atraer, reclutar, seleccionar, desarrollar y retener al personal de talento siendo relacionado a los objetivos estratégicos del hotel (Ezzat y Abdel-Ati, 2018, p. 45)

En este sentido, en el rubro hotelero ubicado en la costa caribe colombiana se buscó la continua competitividad y productividad que generan satisfacción en el personal operativo, lo que destaca elementos en gran medida referente a la satisfacción de los colaboradores, considerando entre ellos las recompensas y en un sitio un trabajo psicológicamente desafiante. Por lo tanto, dichos puntos fueron tomados en cuenta que genera en el colaborador pertenencia, motivación y compromiso con el trabajo, y esto paralelamente causa un impacto y óptimos resultados con reflejo en las metas y alcance de ella como organización (Santamaria et. Al., 2020, p.14).

En la empresa Industrias Unidas del Perú S.A se identificó un manejo incorrecto del talento humano, provocado por falencias en la gestión del reclutamiento del personal y capacitación, así como una baja motivación, por las políticas establecidas por la compañía, que no benefician a todos los trabajadores, lo que produce un grado bajo en la satisfacción de los trabajadores. De igual manera, esto se reflejó a que un promedio de la mitad de los trabajadores está en un rango de insatisfacción parcial dentro del desarrollo de diversas ocupaciones y las interacciones establecidas en su ámbito de trabajo (Colque y Maita, 2018, p.145).

En relación a lo mencionado, estas variables cumplen gran papel en varios sectores en especial el hotelero. En este sentido, desde conversaciones con colaboradores del área de recepción y ventas en SM hotel & business se ha percibido la necesidad de optimizar los resultados de satisfacción de sus trabajadores, debido constante rotación del personal y desacuerdo con el desempeño en la administración del personal, por lo que se vio reflejado en los pocos resultados de objetivos y metas de dicho hotel.

La investigación tuvo como problema general ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021?, lo que llevó a enfocar como problemas específicos ¿De qué manera se relaciona el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021?, ¿De qué manera se relaciona la retención laboral y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, 2021?

En el sector hotelero es necesario enfatizar las variables mencionadas para ser más competitivos al atraer a los mejores talentos, retenerlos y lograr el éxito como equipo profesional, teniendo en cuenta de su importancia, debido a que los colaboradores son la primera impresión para los huéspedes y un factor importante para brindar calidad en el servicio. Así mismo, se recopiló una secuencia de conceptos y teorías que posibilita comprender las variables de este estudio, la misma que en los últimos años se dio como la más grande trascendencia a las teorías sugeridas por los autores. Se acude a la aplicación de procedimientos y técnicas para la investigación lo cual es la entrevista y el cuestionario para analizar y medir la interacción de la administración del recurso humano y la satisfacción del personal, así como, información recopilada por medio de libros y repositorios.

Por consiguiente, en el estudio se abordó el siguiente objetivo general: Determinar la relación existente entre la retención del personal y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021. Con el propósito de la ejecución del objetivo general se propusieron los siguientes objetivos específicos; determinar la relación existente entre el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021, determinar la relación existente entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021, determinar la relación existente entre la retención laboral y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021.

Finalmente, se realizó el planteamiento de la hipótesis de investigación general como; la gestión del talento humano y la satisfacción laboral están relacionadas de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021., y como hipótesis nula; la gestión del talento humano y la satisfacción laboral no están relacionadas de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021. En cuanto a las hipótesis específicas se consideró; existe relación entre el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021., existe relación entre la comunicación efectiva y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021., existe relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Alsafadi y Altahat (2020) en su artículo científico cuyo objetivo fue investigar el impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la mejora del rendimiento de los empleados. Fue un estudio de tipo descriptivo, metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, la población estuvo compuesta por los colaboradores de los bancos comerciales en Jordania, muestra de 480 trabajadores y el muestreo fue aleatorio simple; el instrumento empleado fue el cuestionario. Los principales resultados muestran que HRMP tuvo un impacto positivo en EP, así como satisfacción laboral y sus componentes (estabilidad laboral y enriquecimiento laboral). Se concluyó que el compromiso de los empleados surgió como una variable moderadora que vincula HRMP y EP, resaltando la importancia y el compromiso en el alcance de las metas como organización.

Kamal y Lukman (2017), en su investigación planteó conocer la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral en públicos seleccionados universidades en Malasia. Fue un estudio de tipo descriptivo, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, a través de una encuesta a 238 trabajadores en universidades públicas seleccionadas. Los principales resultados registraron una moderada relación entre las dos variables con un nivel 0,01. Así mismo, la Universidad A obtuvo una correlación ligeramente más alta en comparación a otras dos universidades. Finalmente, se determinó que se pueden utilizar procedimientos únicos como parte de la MT. Así como, las estrategias aún necesitan para ser monitoreado y reestructurado para obtener la buena relación entre estas dos variables.

Barkhuizen y Gumede (2021), tuvieron como objetivo el determinar la relación entre la gestión del talento, la satisfacción laboral y las intenciones de rotación voluntaria de los empleados en una institución gubernamental sudafricana seleccionada. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, los datos se recopilaron a través del cuestionario, la muestra representada por 208 a los empleados de la oficina central de la institución gubernamental seleccionada, a través del muestreo aleatorio. En relación a los resultados, se obtuvo que los

encuestados manifestaron un nivel débil en cuanto al liderazgo laboral, así mismo, casi la mitad de participantes mostraron insatisfacción con su centro laboral, por otra parte, el 68% indicaron que piensan abandonar su trabajo. En efecto, las prácticas la gestión fueron significativamente relacionadas con la satisfacción de los colaboradores y las intenciones de rotación voluntaria. Finalmente, se destacó cuan esencial es la gestión del talento en contribuir a resultados individuales críticos requeridos para instituciones gubernamentales sostenible.

Altindag et. Al. (2018), tuvo como objetivo de investigación: analizar el efecto de componentes de gestión del talento dentro del sector financiero sobre la satisfacción de los empleados. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, los datos se recopilaron a través del cuestionario, la muestra fue representada por 201 a los empleados de sociedades de inversión independientes en el sector financiero en Turquía. Los resultados mostraron razonamiento experto profesional es fundamental en el área financiero, así mismo, se encontraron relacionadas directamente a un nivel de significancia de 0.01. Se concluyó que un sistema de manejo justo y confiable se incrementa la emoción de confianza de los empleados y pertenencia, y que una vez que los gerentes dar retroalimentación a los empleados, perjudica de manera positiva la satisfacción de los empleados.

Goestjahjanti et. Al. (2020), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: medir el efecto del liderazgo auténtico y la administración del talento en el trabajo de una industria automotriz en el sudeste asiático. Se aplicó un enfoque cuantitativo, la técnica de muestreo aleatorio simple y a través del cuestionario, la muestra fue representada por 215 a los empleados de la industria. Los resultados demostraron la administración del ingenio tiene un impacto positivo y relevante en la satisfacción gremial, tanto directa como de forma indirecta por medio de la intervención del empleado comprometido. Se concluyó que existe una predominación positiva entre los dos cambiantes, tanto directa como de forma indirecta por medio de intervención del comprometido de los empleados, la dirección debería conservar y aumentar la satisfacción de los empleados por medio de los esfuerzos de los programas de la administración del ingenio.

Hafez et. Al. (2017), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: examina

cómo la gestión del talento afecta tanto a la satisfacción laboral como a la retención de los empleados en una universidad pública. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, en cuanto a la recolección de datos; fue a través de un cuestionario, la muestra fue representada por 105 empleados administrativos que trabajan en la Universidad Ain Shams. Los resultados demostraron que las correlaciones son positivas y significativas lo cual sugiere que cuanto mejor es el estado de la administración del ingenio prácticas cuanto más grande sea la satisfacción gremial y la retención de los empleados. En síntesis, hay un efecto relevante en los elementos de la administración del talento humano (motivación, capacitación y desarrollo, trabajo enriquecimiento) y satisfacción gremial, el nivel de significancia 0.05, positiva en un nivel moderado.

Lei et. Al. (2018), en su investigación tuvo como objetivo: investigar el impacto de la gestión del talento en la satisfacción laboral entre los empleados de una agencia de viajes en Malasia. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, el recogimiento de datos fue a través del instrumento el cuestionario, la muestra fue representada por 139 empleados de una agencia de viajes en Malasia. Los resultados mostraron que la administración del ingenio, el coaching / mentoring y la formación y el desarrollo poseen un sentido positivo efecto en la satisfacción gremial, mientras tanto que el sistema de administración del manejo, la organización de la sucesión, las recompensas y el reconocimiento tuvo un efecto positivo empero insignificante. Se concluyó que la formación y el desarrollo son los actores clave de la Administración del Ingenio que conduce a la satisfacción de los empleados y asegurar su retención a extenso plazo. Por consiguiente, una vez que la satisfacción gremial está perfeccionando, fortalecerá la retención del empleado.

Dzimbiri y Molefi (2021), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: establecer el impacto de la gestión del talento sobre la satisfacción laboral de las enfermeras registradas en los hospitales públicos de Malawi. El estudio utiliza un diseño cuantitativo a través de una encuesta transversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la muestra fue constituida por 834 enfermeras registradas de los cuatro principales hospitales públicos de Malawi que fueron seleccionados intencionalmente. Los resultados estudio demuestran que las prácticas de administración del ingenio no contribuyen a la satisfacción gremial de las enfermeras

registradas en los nosocomios públicos de Malawi. Se concluyó que los resultados revelaron además la naturaleza problemática de Llevar a cabo prácticas de administración del ingenio en público nosocomios. Por consiguiente, la administración de las empresas debería prestar particular atención a la administración eficaz del ingenio mientras avanza la satisfacción gremial.

Lekgothoane et. Al. (2018), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: cuantificar los predictores de la gestión del talento que afectan negativamente a la satisfacción laboral. El diseño del estudio fue transversal y descriptivo, la muestra estuvo compuesta por 204 empleados de la empresa estatal y la recopilación de datos fue a través de una encuesta. Los resultados se encontraron que los encuestados en puestos no gerenciales y esos con 5 y más años coincidieron en que se descuidó la vivencia a lo largo del proceso de contratación y selección. Esto además implicó que se hicieran nombramientos en la gerencia sin tener en cuenta vivencia. Por conclusión, los datos revelaron que los encuestados en la paraestatal estaban insatisfechos ya que su vivencia ha sido desatendida a través del desarrollo del reclutamiento y selección. El efecto no deseado de descuidar a los empleados experimentados a lo largo del proceso de selección es una disminución en productividad o rendimiento.

Sheihaki et. Al. (2016), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: investigar la relación entre la gestión del talento y la satisfacción laboral del Complejo Petroquímico Oil Jam. El estudio utiliza un diseño cuantitativo a través de una encuesta descriptiva, la población estuvo compuesta por 2500 empleados y la muestra fue constituida por 83 empleados del Complejo Petroquímico Oil Jam. Los resultados indicaron que, hay impacto positivo de la administración del talento en la satisfacción de los trabajadores. Se concluyó que hay muchas organizaciones que permanecen haciendo un trabajo sin considerar la magnitud y la industria en la que permanecen relacionados. Por consiguiente, los gerentes juegan un papel importante en este entorno, en especial tomando en cuenta las causas que motivan a los empleados y guiarlos a obtener las oportunidades de aprendizaje; demostrar buen comportamiento y respeto hacia sus empleados. La administración eficiente del ingenio conducirá a incremento de la satisfacción de los empleados lo cual provoca

que los empleados cumplan con sus compromisos.

Santamaria et. Al. (2020), en su estudio tuvo como objetivo de investigación: determinar la influencia de la Gestión estratégica de Talento Humano sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero. Se aplicó en la metodología el enfoque cuantitativo, se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple y a través del cuestionario, la muestra fue representada por 35 a los empleados de la industria. Los resultados muestran en relación a la gestión de la estrategia tuvo influencia en la satisfacción de los colaboradores, por lo tanto, debieron aplicarse acciones que generen la atención al trabajador, con el fin de llegar a ser más productivos como organización. Se concluyó referente a la predominación positiva de la administración del ingenio en la satisfacción gremial, tanto directa como de forma indirecta por medio de participación del compromiso de los empleados, la dirección debería conservar y mejorar la satisfacción gremial de los empleados aumentar los esfuerzos para ayudar los programas de administración del ingenio.

Por otra parte, el reclutamiento y la selección son parte esencial dentro del departamento; gestión de recursos humanos en toda empresa (Ekwoaba et. Al., 2015). Es decir, que refieren al proceso de atraer y escoger candidatos adecuados para el trabajo. Así mismo, es una sección dinámica, compleja y fundamental de la administración de recursos en empresas. Tanto más críticamente, los delegados a elegir el. El solicitante seleccionado debería tener suficientes datos en los cuales fundamentar sus elecciones. Gracias a dichos los aspectos peculiares enumerados previamente, ha denominado la atención tanto de expertos como de estudiosos a lo largo del último siglo con esfuerzos para la optimización continua y la indagación de las superiores prácticas en se permanecen explorando los procesos de entrevista y selección (Rozario et. Al., 2019, p.22).

En cuanto al desarrollo profesional, Vaillant manifiesta (2016) que la expresión desarrollo profesional está referido en cuanto a una formación contante, permanente, continua, servicio, y aprendizaje, reciclaje o capacitación, entre otros (p.20). Así mismo, según Contreras y Alburquerque (2013) como se citó en Robledo (2020, p. 21), se muestra en la organización por medio de la disposición de las personas como conjunto y de su comportamiento en pro de su ejecución y desarrollo personal, lo que

pasa a la vez que sigue las metas de la organización, y van a ser probables en el tamaño en que respondan a las metas de la organización y se acepte el sitio que ocupa el desarrollo personal en esa organización (p. 21).

La retención de empleados significa para Shakeel (2015) conservar al empleado dentro y con su organización en un lenguaje común. Involucra tomar actividades que motiven y tienten a los empleados a quedar en la organización al mayor lapso de tiempo (p.32). De acuerdo a Sandhya & Kumar (2011) como se citó en Khalid y Nawab (2018, p. 4) en todos los sectores, la retención de empleados es un inconveniente sustancial ya que el elevado precio de rotación da como consecuencia fracaso en el logro de las metas. Por lo tanto, la necesidad de que las empresas retengan sus talentos es determinante para que su capacidad para quedar en el comercio dependa de eso (Kossivi y Kalgora, 2016).

Por otra parte, en cuanto a la motivación laboral, se comprende la relación entre el colaborador y el incentivo de la empresa para generar recursos y beneficios que estimulen al trabajador para lograr objetivos. Coromoto y Villón (2017, p.185). Hoy en día en las organizaciones se aplica la búsqueda continua de que sus trabajadores se sientan motivados y conectados con sus asignaciones y responsabilidades que cumplen dado que a través del esfuerzo del personal se logra cumplir las metas establecidas. En relación, de acuerdo a Pérez (2014) como se citó en Puma y Estrada (2020, p.46), una vez que una persona está motivada, su visión es la meta, persevera y supera los esfuerzos que obstruye la vía hacia el alcance de dichas metas.

El clima laboral es el reflejo emocional que existe internamente en el trabajador, esto quiere decir que es una percepción personal de los trabajadores sobre cómo se sienten en su entorno laboral (Charry, 2018, p.28). Un agradable clima laboral tiene como consecuencia el colaborador se sienta identificado con la empresa, y se esfuerce por lograr los objetivos que esta se proponga. Kalhor, et. Al. (2018, p.1).

La estabilidad laboral busca proteger al trabajador, para que este pueda tener tranquilidad de mantener su trabajo y que también tenga libertad al terminar el contrato. Esta protección legal está fundamentada en el principio de protección, este

principio laboral establece que el empleado tenga mayor tiempo de duración en el trabajo, en otras palabras, busca el beneficio del trabajador. (Martinez, 2016, como se citó en Espinoza, L., 2021).

La gestión del talento humano forma parte de los componentes más importante entre todos los recursos que se encuentran en una compañía, por motivo que las ocupaciones que se hacen están sujetas a los hechos que se realicen. Las inclinaciones más frecuentes actualmente en los estilos de vida, compele a los hoteles a centrar su atención en la optimización del servicio brindado. Los recursos humanos están relacionados directamente con la calidad de servicio que da y que ofrece en un hotel, en otras palabras, viable pues hay una relación instantánea entre comprador y personal (Calle, et. Al. 2018).

La gestión del talento garantiza que las personas con las habilidades adecuadas se encuentren en el puesto de trabajo correcto. Sus carreras también actúan como un factor estimulante para mejorar la situación laboral dentro y fuera de la entidad empresarial. La gestión del talento proporciona los procesos y herramientas adecuados para apoyar y fortalecer la posición de los gerentes. Las entidades comerciales que deseen invertir en la gestión del talento pueden esperar una alta tasa de retorno de su inversión (Coculova et al. 2020)

Según Andresen, et. al. (2007, p.19), explican que la satisfacción laboral es un momento en el tiempo que es positivo y gratificante que se obtiene en el día a día en el trabajo. Esta tranquilidad y placentero sentimiento es resultado que se da al sentirse satisfecho personalmente a través del trabajo que este realiza. Este estado emocional es consecuencia de diferentes aspectos que son la motivación que recibe el trabajador, el orden y la organización dentro del centro laboral, esto repercute en el deseo de trabajar y cumplir con los horarios de trabajo al igual que las reglas institucionales.

III.

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En este estudio se desarrolló un enfoque mixto considerando un diseño explicativo secuencial. Dado que incluye la colección y el estudio de información cuantitativo, aplicando luego el recopilar y analizar datos cualitativos, teniendo como precedencia a la información, datos y resultados cuantitativos, así mismo, se concluye uniendo mediante el aspecto de interpretación (Monje, 2011). El nivel del diseño de investigación es correlacional simple, no experimental y transversal, dado que Hernández, et Al. (2014), sustentan que, el diseño no experimental mantiene la correlación en las variables que se hacen sin mediación o predominación directa, y dichas interacciones se observan de la misma forma que se han dado en su entorno natural (p. 150). En efecto, se estudian ambas variables con el objeto de analizar el nivel de correlación para entender la variación entre la una y la otra. (Mata, 2019, p.2).

Así mismo, es de tipo aplicada debido a que se enfoca en las modalidades específicas en poner en prácticas las teorías en general, y reúne su desempeño a solucionar problemas en la actualidad. La resolución de inconvenientes prácticos se circunscribe a lo inmediato, por lo que su resultado no es aplicable a otras situaciones. La indagación aplicada puede integrar una teoría previamente que existe (Baena, 2017). Con el fin de aportar al desarrollo del entorno con enfoque y fortalecimiento al conocimiento.

3.2. Variables y operacionalización

Dentro de una empresa, es imprescindible el departamento de gestión del talento humano, debido a que es parte de la relación entre directivos y colaboradores, quienes toman decisiones y las que la perciben. Por lo general, las funciones del departamento de talento humano están compuestas por reclutamiento y selección, capacitación, desarrollo profesional, nóminas, permisos y retención laboral (Aguilar, 2015, p.10).

En cuanto a la satisfacción laboral, según Montoya et. Al. es una situación emocional positiva y agradable de apreciación subjetiva de las vivencias en relación al tiempo trabajado, así mismo, un pronosticador importante de actitudes como la ausencia, la rotación del puesto y de organización, que generalmente es influenciada por diferentes componentes, como, por ejemplo, la motivación, el equilibrio y el clima organizacional. (2016, p.21). Ver anexo 1, matriz de operacionalización.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población de estudio es un grupo, determinado, reducido y factible, que se forma dando pase a la muestra, cumpliendo una secuencia de criterios predeterminados. Arias et. Al. (2016). Por consiguiente, en este estudio, la población estuvo conformada por 20 trabajadores de SM hotel & business. Así mismo, debido a que se aplicó un enfoque mixto en esta investigación, los participantes fueron conformados por 5 trabajadores con cargo directivo, cumpliendo la función de jefes de áreas de SM Hotel & business.

En cuanto a la muestra de estudio se aplicó una muestra censal basada en 20 trabajadores de SM Hotel & Business. Debido a que en la muestra censal se consideró el 100% de la población por ser manejable y que permitió conocer uno a uno las opiniones de la población seleccionada. Según Ramírez (1997) como se citó en Ramírez, A. (2018, p.39), la muestra censal es parte de cada una de las unidades de averiguación que finalmente se consideran como muestra. Por consiguiente, debido a que en esta investigación se contó con una población pequeña, se tomó toda para el análisis y esta se llama muestreo censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es un método de indagación que se utiliza en la indagación cuantitativa, cualitativa o métodos mixtos. Una encuesta es una indagación ejecutada sobre una muestra de individuos representativa de un grupo más extenso, que se hace dentro de la verdad diaria, usando procesos estandarizados de interrogación, destinados a conseguir medidas cuantitativas de una extensa variedad de particularidades subjetivas y objetivas del universo poblacional (Ramírez, A., 2018,

p.41). Este método se considera adecuado en la indagación debido a que permitió conseguir datos de la muestra elegida en los trabajadores de SM hotel & business por medio de su modalidad escrita, el cuestionario.

La entrevista; es un método referido a mantener comunicación directa con los participantes considerados en la fuente de datos, en este estudio con los trabajadores que tienen cargo directivo dentro de SM hotel & business; a comparación de la encuesta, que se ajusta al cuestionario, la entrevista, bien puede ceñirse a una encuesta, su fin es obtener datos más abiertos y espontáneos. De acuerdo con Según Díaz, et. Al. (2013), como se citó en Atilio y Grados (2019), llega a ser más eficiente que el cuestionario debido a que se obtiene datos más detallados y completos, además muestra la posibilidad de describir incertidumbres en todo el método, garantizando respuestas más convenientes.

En cuanto a la validación y confiabilidad del instrumento, es preciso contar la verificación de expertos para la validación de los recursos para medir preparados. Según Valderrama (2014), el juicio de profesionales involucra examinar y conceptualizar puntos de los procedimientos de indagación, como la resolución de inconvenientes, las políticas y las matrices de alineación. Además, el concepto corresponde a las metas del análisis. Así mismo, los procedimientos de recolección de datos, como las cuestiones, permanecen bien diseñados y son sencillos de comprender (p. 199). Por consiguiente, esta investigación fue validada por tres especialistas de la escuela, y la confiabilidad será medida a través de la encuesta a cinco trabajadores de SM hotel & business, para ser determinado mediante Alfa de Cronbach. Ver anexo 4 y 5, confiabilidad e instrumento de validez.

Tabla 1: Validación de expertos

| N° | Apellidos y Nombres del experto | Títulos/Grados | Cargo e institución en que labora |
|-----------|--|--|---|
| 1 | Bazalar Paz, Miguel Angel | Doctor en administración | Docente en Universidad César Vallejo |
| 2 | Zevallos Gallardo, Zoila Verónica | Magister en Docencia Universitaria. | Docente en Universidad César Vallejo y Coordinadora de Escuela ATH. |
| 3 | Arévalo Zea, Fretz | Magister en Gestión Pública | Docente en Universidad Cesar Vallejo, Campus Ate |

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Procedimientos

En cuanto a los procedimientos en este estudio, se tuvo en consideración que la finalidad de este proceso es nombrar una distribución a los datos obtenidos ya que se necesita precisar de ella para determinar el objetivo de esta investigación. Estos son proporcionados por anotaciones, grabaciones, Google form, etc. Por medio de esta estructura, los datos son publicados, estudiados, analizados para poder entablar las conclusiones primarias.

El estudio fue constante si existe aprensión con respecto al problema tratado en el trabajo de investigado. Sin embargo, si por el momento no se extraen datos recientes esta etapa es concluida debido a que se otorgó la congestión de la información. Para Hernández, et. Al. (2014), la obtención de información por el momento no es imprescindible debido a que se obtuvo lo primordial e importante (p.226).

Esta investigación se realizó en varias fases las cuales fueron de ayuda para la

recaudación de información referente sobre la relación entre las variables de esta investigación. Se realizó la obtención de información para poder conceptualizar las dimensiones, los indicadores y los ítems, y así poder aplicar los instrumentos los cuales son la encuesta y entrevista aplicada a la población de esta investigación, y así poder realizar la tabulación mediante el software SPSS, para analizarlos estadísticamente.

3.6 Método de análisis de datos

De acuerdo al método de análisis de datos, Hernández et. Al. (2014) sostienen son un intermediario, con el fin de medir y comparar los hechos. Es decir, basado en el control de datos para el desarrollo de operaciones, con la finalidad de llegar a conclusiones exactas que permita cumplir objetivos, así mismo, estas operaciones no pueden definirse antes ya que con la recolección de datos se puede generar inconvenientes. Por ello, mediante las 20 encuestas y 5 entrevistas con la ayuda de los trabajadores de SM Hotel & Business, se les informó que el único objeto de este, es académico, se analizó las respuestas de cada ítem y valor e interpretación añadido mediante la recolección de información, mediante el software SPSS en versión actualizada para el análisis estadístico. Así mismo, en esta investigación se desarrolló el análisis de contenido para examinar la información recogida con la entrevista, debido a que es un método para examinar el material textual, que va a partir de productos de medios de comunicación a datos de entrevista (Peersman, 2014).

3.7 Aspectos éticos

En consideración de los aspectos éticos, González (2017) confirma que como análisis de la moral, la ética es, más que nada, filosofía práctica cuya labor no es justamente solucionar conflictos, empero sí plantearlos. Por lo tanto, es de suma importancia para este estudio de investigación la confiabilidad y aporte de los participantes que forman parte de las unidades de análisis como son los trabajadores de SM Hotel & Business. Por lo tanto, se tiene presente la privacidad sosteniendo la

ética del presente proyecto de búsqueda. Además, es determinante el respeto ambiental y social. Así mismo, se presentó un documento de autorización, el cual compone los fines de este estudio y la aceptación de participar SM Hotel & Business dentro de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|-----------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GEST_HUM | ,487 | 20 | ,000 | ,495 | 20 | ,000 |
| SATIS_LAB | ,438 | 20 | ,000 | ,580 | 20 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a la tabla 2, la prueba de normalidad de la presente es investigación es en relación a Shipiro-Wilk porque este estudio consistió en una muestra censal menor a 29 personas. Así mismo, se prueba que la presente investigación no tiene distribución normal dado que los valores son <0.05 , por lo cual no es paramétrica y se considera el coeficiente de Rho Spearman.

4.1 Análisis descriptivo de la variable Gestión del Talento Humano

Tabla 3

Dimensión reclutamiento y selección

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 11 | 55,0 | 55,0 | 55,0 |
| | MEDIO | 9 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la Tabla N° 3 se observa que el 55% de los encuestados manifiestan que existe un nivel bajo en cuanto al reclutamiento y selección y el 45% indican un nivel medio en el SM hotel & business. Conforme a los datos obtenidos se visualiza que más de la mitad de los trabajadores operarios se encuentran en la posición de desaprobación ante el manejo del proceso de reclutamiento y selección para una persona interesada en pertenecer a la organización. Como parte del análisis se cuestiona si existe calidad en el proceso de selección, lo cual, ante las respuestas obtenidas, son en desacuerdo en mayor porcentaje. Así mismo, se percibe totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que el proceso de selección es eficaz. Sin embargo, las habilidades interpersonales son evaluadas en el proceso de selección con la aprobación en su mayoría de acuerdo y totalmente de acuerdo por parte de los colaboradores de SM hotel & business.

Frente a esta dimensión, los trabajadores con cargo administrativo, en las entrevistas comparten que el proceso de selección y reclutamiento en el hotel trata de ser rápido, sencillo y tradicional, para minimizar el tiempo como en las entrevistas o respuestas formales a los trabajadores brindando el resultado de su postulación que generalmente se omite porque el enfoque es encontrar al

candidato ideal y en el tiempo por la falta del personal. Así mismo, los medios utilizados para llegar a las personas interesadas en pertenecer a la organización suelen ser las redes sociales, como Facebook, telegram, Instagram, donde se comparte la información, en especial en grupos de personas interesadas en trabajar en el rubro del hotelería.

“Se trata que sea rápido y eficaz para que pronto se inserte el postulante al trabajo. Por ello, cuando se tiene varios postulantes y no cumplen con los requisitos al inicio o a cierto punto del proceso se corta la comunicación porque en este proceso tiene que ser rápido y sencillo, por la necesidad de buscar e ingresar a trabajadores calificados para los puestos disponibles...” (E05 – ASISTENTE ADMINISTRATIVO SM HOTEL & BUSINESS)

Tabla 4*Dimensión: Desarrollo Profesional*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 12 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | MEDIO | 8 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la Tabla N° 4 se visualiza que el 60% de los trabajadores operarios encuestados indican que existe un nivel bajo en cuanto al desarrollo profesional y el 40% manifiestan un nivel medio en el SM hotel & business. De acuerdo a los datos obtenidos se percibe una alta reprobación ante el manejo de desarrollo profesional para el trabajador en esta organización. Para este análisis, es parte el indicador las capacitaciones constantes, siendo una de las pocas preguntas donde se tiene mayor variedad de respuesta de escala, predominando estar de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otra parte, los encuestados manifestaron en nivel bajo y medio que tienen la oportunidad de desarrollar línea de carrera dentro de SM hotel & business de acuerdo al área al cuál pertenecen. Así mismo, gran parte de la unidad de análisis manifiestan que no se sienten relacionados e incluidos dentro de los objetivos de la empresa, ello demuestra la dificultad y debilidad de la gestión del desarrollo profesional en esta organización.

En cuanto a las entrevistas realizadas a los trabajadores con cargo administrativo en el hotel, manifiestan que el manejo del desarrollo profesional suele variar de acuerdo a las necesidades, las capacitaciones se brindan en un inicio para los nuevos colaboradores y durante el desempeño cada jefe de área capacita constantemente a los que tiene a cargo, dado que los equipos son pequeños y existe esa comunicación directa el día a día, sin embargo, las capacitaciones no suelen ser planificadas todo el tiempo, así mismo, en cuanto a

la línea de carrera también depende del esfuerzo, el tiempo en la posición de trabajo y si se necesita de apoyo para que un trabajador tenga una asignación o cargo, sin embargo, esto no garantiza el incremento en la remuneración. Los jefes entrevistados reconocen que el personal es esencial para cumplir con los objetivos de la organización y que se aún está y debe continuar en proceso de mejora para una satisfacción laboral.

“Las capacitaciones planificadas pueden ser cuando algo realmente lo amerite, luego cada quién en su área puede apoyarse, día a día, para estar más preparados...” (E03 – JEFE DE A&B SM HOTEL & BUSINESS)

“Existe la posibilidad aquí de poder hacer línea de carrera en otras áreas, es decir, si yo soy housekeeping pero quiero pasarme al área de recepción, si lo puedo hacer pero ya depende del desempeño que tenga uno mismo que tan responsable pueda ser la persona, porque no cualquiera puede entrar a otra área...” E01 - AMA DE LLAVES SM HOTEL & BUSINESS)

Tabla 5*Dimensión: Retención del personal*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 11 | 55,0 | 55,0 | 55,0 |
| | MEDIO | 9 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la Tabla N° 5 se observa que el 55% de los encuestados manifiestan que existe un nivel bajo en cuanto a la retención del personal y el 45% indican un nivel medio en el SM hotel & business. En relación a los datos obtenidos se percibe un nivel considerable de desaprobación y la oportunidad de mejora. Dentro de la presente dimensión se cuestiona si para los trabajadores operarios es parte de su proyección continuar dentro de la empresa, ante ello predomina las respuestas en desacuerdo y ni en desacuerdo ni de acuerdo, lo cual evidencia que es una de las consecuencias de una mala gestión de retención del personal. Así mismo, las respuestas obtenidas ante la implementación de estrategias de retención laboral dentro de SM hotel & business es referente a desacuerdo y de acuerdo, es decir, que no todos los colaboradores perciben de la misma manera las estrategias de retención.

En análisis cualitativo de los párrafos se ha dado a través de las entrevistas a los trabajadores con cargo administrativo en cuanto a la retención del personal indican que la duración en el puesto es corta a comparación de otros centros laborales, por cual se ve mucha rotación del personal y esto requiere volver a capacitar e integrar a los nuevos trabajadores en los puestos, lo cual genera siempre un ambiente laboral nuevo, ya que al estar en este estado de constante rotación, los trabajadores no llegan a fortalecer sus vínculos como equipo de

trabajo. Así mismo, responden que carecen de estrategias de retención porque no están siendo visibles y percibidos. Generando un ambiente inestable y falta de pertenencia dentro de la empresa, ya que solo los trabajadores solo se ven trabajando en corto y mediano plazo.

“El personal al ver el mal clima laboral, ellos renuncian y no hay esa captación... para que el personal no se vaya, debe de ser reconocido por su trabajo...” (E02 - ASISTENTE DE VENTAS SM HOTEL & BUSINESS)

“La duración en el puesto es débil y a mi parecer preocupante porque en el tiempo trabajado he percibido considerable rotación del personal, lo cual preocupa porque en cierta parte perjudica al hotel, no se mantiene estable con el personal y esto repercute al cliente final...” (E04 – JEFA DE RECEPCIÓN SM HOTEL & BUSINESS)

4.2 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción laboral

Tabla 6

Dimensión: Motivación laboral

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| | MEDIO | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la tabla N° 6, se aprecia que el 55% de los que participaron en la encuesta mencionan que existe un nivel medio en cuanto a la motivación laboral, por otra parte, el 45% manifiestan un nivel bajo en SM hotel & business. Referente a los datos obtenidos demuestran una postura neutra en los colaboradores en cuanto al manejo de motivación laboral, donde para percibir está información se toma en cuenta la existencia de incentivos para la motivación de los colaboradores, en lo cual se verifica en su mayoría; ni de acuerdo ni en desacuerdo, demostrando que hay incentivos, pero no los suficientes para la completa satisfacción del personal. En relación a ello, se cuestiona si perciben flexibilidad de parte de sus jefes inmediatos, donde predomina el estar de acuerdo en sus áreas correspondientes.

En cuanto los beneficios para el crecimiento profesional de colaboradores se verifican en su mayoría estar en desacuerdo y ciertos encuestados en ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual transmite que falta fortalecer e implementar beneficios en relación a la formación profesional de cada trabajador.

Tabla 7*Dimensión clima organizacional*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| | MEDIO | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la tabla N° 7, se observa que el 55% de los encuestados manifiestan que existe un nivel medio en relación al clima organizacional y un 45% indican un nivel bajo en SM hotel & business. Eso demuestran una postura neutra en los colaboradores en cuanto a la presente dimensión. Parte del análisis es la percepción del sentido de pertenencia dentro del ambiente laboral, lo cual fue de nivel bajo, así mismo, sobre la cultura de trabajo estable y agradable es en su mayoría es desacuerdo. Las condiciones físicas del trabajado para desempeñar la labor del colaborador se ven percibido en de acuerdo, lo cual demuestra variabilidad en cuanto a respuestas, cierto grupo de encuestados se encuentran de acuerdo con el manejo de los mencionados indicadores, sin embargo, bajo sus respuestas, da oportunidad a mejora

Tabla 8*Dimensión: Estabilidad laboral*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | BAJO | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| | MEDIO | 7 | 35,0 | 35,0 | 100,0 |
| | Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Elaboración Propia SPSS V-23

En la presente tabla, N°8, se visualiza el nivel en base a los encuestados a los trabajadores operarios sobre la estabilidad laboral, donde el nivel bajo equivale a 65% y el nivel medio a 35%, por lo cual se percibe que la estabilidad laboral es débil, así mismo, en la presente dimensión se encuentra incluido la justicia, igualdad y la proyección profesional para ser gestionado de manera estratégica y que por consecuencia el nivel estabilidad de los colaboradores sea el adecuado.

4.4 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

H0: La gestión del talento humano y la satisfacción laboral no están relacionadas de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

H1: La gestión del talento humano y la satisfacción laboral están relacionadas de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

Regla de decisión

Si el valor $p < 0.01$, significa que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (h1).

Si el valor $p > 0.01$, significa que se acepta la hipótesis nula (H0).

Tabla 9

| | | | Gest_Talen | Satis_Labo |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|------------|
| Rho de Spearman | Gest_Talen | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,990** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satis_Labo | Coeficiente de correlación | ,990** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

En la tabla N.º 9 se observa que el coeficiente de correlación de rho de spearman entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral es de $r = 0,990$, lo que significa que existe una relación positiva con un nivel de correlación fuerte.

La significancia de ,000 es menor a 0.01, lo que permite indicar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la variable gestión del talento humano tiene relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral.

Hipótesis Específica 1

H0: No existe relación entre el reclutamiento y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

H1: Existe relación entre el reclutamiento y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

Regla de decisión

Si el valor $p < 0.01$, significa que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (h1).

Si el valor $p > 0.01$, significa que se acepta la hipótesis nula (H0).

Tabla 10

| | | | Reclu_Sele | Satis_Labo |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|------------|
| Rho de Spearman | Reclu_Sele | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,826** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satis_Labo | Coeficiente de correlación | ,826** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

En la tabla N.º 10 se observa que el coeficiente de correlación de rho de spearman entre el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral es de $r = 0,826$, lo que significa que existe una relación positiva con un nivel de correlación considerable.

La significancia es de ,001 al igual que a 0.01, lo que permite señalar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la dimensión reclutamiento y selección tiene relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2

H1: No existe relación entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

H1: Existe relación entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

Regla de decisión

Si el valor $p < 0.01$, significa que se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Si el valor $p > 0.01$, significa que se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 11

| | | | Desa_Profe | Satis_Labo |
|-----------------|------------|----------------------------|------------|------------|
| Rho de Spearman | Desa_Profe | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,612** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,004 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satis_Labo | Coeficiente de correlación | ,612** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,004 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

En la tabla N.º 11 se observa que el coeficiente de correlación de rho de spearman entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral es de $r = 0,612$, lo que significa que existe una relación positiva con un nivel de correlación moderada.

La significancia de ,000 es menor a 0.01, lo que permite indicar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la dimensión desarrollo profesional tiene relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral.

Hipótesis Específica 3

H0: No existe relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.

Regla de decisión

Si el valor $p < 0.01$, significa que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (h1)

Si el valor $p > 0.01$, significa que se acepta la hipótesis nula (H0).

Tabla 12

| | | | Rete_Labo | Satis_Labo |
|-----------------|------------|----------------------------|-----------|------------|
| Rho de Spearman | Rete_Labo | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,735** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 |
| | Satis_Labo | Coeficiente de correlación | ,735** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 20 | 20 |

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

En la tabla N.º 12 se observa que el coeficiente de correlación de rho de spearman entre la retención laboral y la satisfacción laboral es de $r = 0,735$, lo que significa que existe una relación positiva con un nivel de correlación moderada.

La significancia de,000 es menor a 0.01, lo que permite indicar que la relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que la dimensión retención laboral tiene relación positiva y significativa con la variable satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de esta investigación buscó el determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022, en cuanto a ello, Calle et. al. (2018) manifiesta que la gestión del talento humano es parte esencial entre todos los recursos de una empresa, dado que las decisiones tomadas se ven reflejadas en los hechos y servicio que se brinde al cliente final. Así, en relación a la satisfacción laboral, Andersen, et. al. (2007), sostienen que es un estado gratificante bajo el resultado del día a día en el trabajo, este estado emocional viene por causa de la motivación, organización, etc., y trae por consecuencia el deseo de trabajar y cumplir con las metas establecidas en una compañía.

De acuerdo a la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado que existe una relación positiva y significativa con un nivel de correlación fuerte de 0,990 y significativa en el nivel 0,01. Esto quiere decir que la gestión del talento humano que tiene la empresa tiene una relación directa con la satisfacción laboral. En la presente investigación, el trabajador en las distintas dimensiones opina que existe un nivel bajo en cuanto a la primera variable de esta investigación esto dentro del reclutamiento y selección, el desarrollo personal y la retención del personal; con esto mostrando su insatisfacción laboral, ya sea al no tener motivación, como también la falta de pertenencia dentro del ambiente laboral y por último con una débil estabilidad laboral.

En contraste, en el estudio de Kamal y Lukman (2017), planteó conocer la relación entre la gestión del talento humano y satisfacción laboral en públicos seleccionados universidades en Malasia, utilizando las mismas variables, los principales resultados registraron una moderada relación entre las dos variables con un nivel 0,01. La metodología aplicada fue distinta a la presente investigación, metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, a diferente de esta investigación, el enfoque mixto, permitió profundizar más allá de los datos y utilizar a favor ambos instrumentos del enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo.

El primer objetivo buscó determinar la relación existente entre el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022. Referente al reclutamiento y selección, Ekwoaba et. Al. (2015), indican que es el proceso de atraer y escoger candidatos adecuados para el trabajo, lo cual comprende ser dinámico, complejo y esencial en las organizaciones ya que se debe tener el fundamento de las elecciones del personal en este proceso.

Con respecto a la relación entre el reclutamiento y selección y satisfacción laboral se obtuvo como resultado estadístico que existe un nivel de correlación positiva y considerable de 0,826 y significativa en el nivel 0,01. Esto quiere decir que el existente reclutamiento y selección que tiene la empresa tiene una relación directa con la satisfacción laboral, por ende, en la investigación hecha, en su mayoría el trabajador opina que existe un nivel bajo en cuanto al reclutamiento y selección, rescatando de manera positiva principalmente la evaluación de las habilidades interpersonales, pero descuidando otros aspectos como el aporte de los trabajadores experimentados en el proceso de selección, creando un clima de insatisfacción laboral.

Estos resultados, coinciden con el autor Lekgothoane et. Al. (2018), quien realizó un estudio en el albergue paraestatal de acuerdo a 204 empleados encuestados, se obtuvo un nivel bajo en cuanto a la gestión del reclutamiento y selección, que los trabajadores en puestos no gerenciales, así como los más experimentados consideran que se descuidó la vivencia de los trabajadores durante el proceso de reclutamiento y selección, creando insatisfacción en los trabajadores, generando una disminución en su productividad y rendimiento.

El segundo objetivo buscó determinar la relación existente entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022. Con respecto al desarrollo personal, Vaillant (2016), consideró al desarrollo profesional como una formación constante, permanente, continua, servicio, y aprendizaje en una empresa para el crecimiento y fortalecimiento de los trabajadores, lo cual si se aplica a través del tiempo se genera fortalecimiento, crecimiento y beneficios para la empresa, dado que los trabajadores estarán

preparados para cumplir con su función y cumplir metas.

Referente a la relación entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado que existe una relación positiva y significativa con un nivel de correlación moderada de 0,612 y significativa en el nivel 0,01. Esto nos indica que el desarrollo personal y la satisfacción laboral están relacionadas de manera directa, dado que el mayor porcentaje de trabajadores opinan que existe un nivel bajo de desarrollo personal, siendo las capacitaciones constantes uno de los puntos donde hay más variedad de opinión, pero coincidiendo en su mayoría en la falta de oportunidades de hacer línea de carrera, así como no sentirse incluidos su desarrollo en los objetivos de la empresa, estableciendo un clima de inestabilidad e insatisfacción laboral. Con respecto a ello, el autor Lei et Al. (2018) en su investigación aplicada en una agencia de viajes en Malasia se obtuvo de 139 empleados encuestados un nivel medio en cuanto a la satisfacción del desarrollo profesional nos dice que el desarrollo es uno de los actores clave que conduce a la satisfacción de los empleados.

El tercer objetivo buscó determinar la relación existente entre la retención del personal y la satisfacción laboral. Con respecto a la retención del personal, Shakeel (2015), nos indica que es conservar al empleado, así como involucra realizar actividades que motiven a los empleados a quedarse en la organización el mayor tiempo. Con respecto a la relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral se obtuvo como resultado que existe una relación positiva y significativa con el nivel de correlación moderada de 0,735 y significativa en el nivel 0,01. Esto se refiere que la retención del personal tiene una relación directa con la satisfacción laboral, entre tanto, en la presente investigación, el trabajador en su mayoría nos indica que existe un nivel bajo de retención del personal, considerando que los esfuerzos dados por la empresa no son suficientemente adecuados para la retención, así como también no perciben de manera clara las estrategias que la empresa implementa, dando como consecuencia insatisfacción laboral en el trabajador y pensar en dejar el trabajo en corto y mediano plazo.

Estos resultados se ven apoyados por los autores Hafez et. Al. (2017) que en

su investigación aplicaron la encuesta a 105 empleados administrativos, donde se acepta la hipótesis alternativa y existe una correlación positiva con nivel de significancia 0.05, lo cual hace referencia a que hay mayor satisfacción laboral por lo tanto al llevar a cabo los elementos de la administración, estos son la motivación de funcionamiento sobresaliente, constantes capacitaciones, desarrollo laboral y buena remuneración.

La presente investigación, se realizó en base a una investigación mixta que permitió recabar información de dos tipos de instrumentos lo cual es la encuesta y entrevista, para así nutrir y obtener mayor información del tema investigado. Así mismo, el diseño aplicado es explicativo secuencial lo cual permite la recopilación de datos cuantitativos, con un tipo de diseño explicativo secuencial. De la misma manera se utilizó el nivel correlacional simple que permite el análisis de las dos variables del presente estudio, para atender a la problemática de SM hotel & business, determinando la relación entre ambas variables, dado a la importancia que el trabajador se encuentre satisfecho, así también esta satisfacción pueda ser transmitida a los clientes. Esto genera que se minimicen pérdidas de tiempo, dinero, etc. Siendo rentable para la empresa, al tener trabajadores preparados laboralmente quienes atienden y son parte de generar clientes satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación positiva con un nivel de correlación fuerte de 0,990 y significativa en el nivel 0,01 entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Esto por motivo que los trabajadores opinan que existe un nivel bajo de la gestión del talento, ya sea por el bajo nivel de estrategias de retención, o por la falta de un plan para el desarrollo personal de los trabajadores y esto afecta directamente a que exista desmotivación, falta de pertenencia y estabilidad laboral de los trabajadores. Por lo tanto, si se mejora la gestión del talento humano, esto traerá resultados positivos en la satisfacción laboral del trabajador.
2. Se evidenció que si existe una relación entre la dimensión reclutamiento y selección y la variable satisfacción laboral, la cual revela que existe una relación positiva con un nivel de correlación considerable de 0,826 y significativa en el nivel 0,01. Esto por causa que los trabajadores aseguran que existe un bajo nivel en el reclutamiento y selección, asegurando que no se toma en cuenta el aporte de los trabajadores experimentados en el proceso de selección, creando de forma directa una satisfacción laboral baja. El trabajador muestra así de esta manera que es lo más importante que la empresa toma en cuenta su opinión en el proceso de reclutamiento y selección.
3. Se determinó que existe una relación entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral. Se pudo probar que existe una relación positiva con un nivel de correlación moderada de 0,612 y significativa en el nivel 0,01. Esto por motivo que los trabajadores opinan que existe un bajo nivel de desarrollo personal dentro de la empresa, coincidiendo principalmente en las pocas oportunidades de hacer línea de carrera y de no sentir que incluyan su desarrollo como uno de los objetivos que la empresa busca alcanzar, produciendo insatisfacción laboral. Dando a entender que el trabajador se siente más integrado a la empresa y tiene más estabilidad laboral cuando encuentra oportunidades de hacer línea de carrera y de progresar profesionalmente.
4. Finalmente, se conoció la relación que existe entre la retención laboral y la

satisfacción laboral, señalando una relación positiva con un nivel de correlación moderada de 0,735 y significativa en el nivel 0,01. Esto por causa que existe un bajo nivel de retención laboral, donde los trabajadores aseguran que la retención no es adecuada, así como no ven de forma clara las estrategias que la empresa utiliza para retener al personal y en consecuencia establece una satisfacción laboral baja. Por lo tanto, podemos concluir que las estrategias y actividades para retención son muy importantes para motivar a los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda esta investigación a futuros investigadores realizar el estudio de estas variables y sus dimensiones a través de un enfoque mixto de nivel correlacional que permita un mayor abordaje del tema de estudio, así como incluir diversas variables relacionadas con el campo hotelero, lo que permitirá ampliar el conocimiento y resultados en relación en este sector, dado que hoy en día son muy pocas explotadas.

Se recomienda al área administrativa mejorar un proceso de reclutamiento y selección donde los jefes directos como también trabajadores con experiencia puedan participar activamente, de tal forma que estos trabajadores que conocen el puesto puedan ayudar a escoger a un postulante que cumpla de mejor manera las características y necesidades específicas que requieran tal puesto de trabajo, así mismo, con el fin de añadirle calidad en este proceso para atraer a los candidatos idóneos para los puestos disponibles.

Se recomienda al área administrativa brindar constantes capacitaciones con respecto al rubro del hotelería, para preparar a los trabajadores para cargos superiores dentro de la empresa. Así mismo, compartir anuncios sobre cargos o puestos de trabajo disponibles dentro de la empresa, dando prioridad a los trabajadores que se vienen desempeñando dentro de la ella, lo cual permita incluir a los trabajadores dentro de los objetivos de la empresa y el desarrollo profesional permanente para los trabajadores.

Se recomienda a área administrativa del hotel implementar un plan de retención de personal, para que de esa manera hacer los ajustes necesarios para mantener dentro de la empresa a los trabajadores, lo cual incluya dar reconocimiento al buen desempeño de los trabajadores, de preferencia por área de trabajo de acuerdo a indicadores y metas, organizando diferentes actividades tales como recreativas, culturales, etc., con el objetivo de unir en propósito al equipo y de cierta forma recompensarlos por su buen desempeño.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2015). Propuesta para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S. A. de C. V. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Administración] Universidad Nacional Autónoma de México
- Alsafadi, Y. y Altahat, S. (2020). Human Resource Management Practices and Employee Performance: The Role of Job Satisfaction. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 519–529.
10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.519
- Altindag, E., Yildiz, N. y Zafer, A. (2018). Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction. *IBIMA*, 2166-0018.
10.5171/2018.895618
- Andresen, M., Domsch, M. y Cascorbi, A. (2017). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*. 2007, vol. 28(4), 714-734. [10.1007/s12122-007-9010-5](https://doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5)
- Arias, J., Villasía, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia México*, 63(3). 4867/486755023011
- Baena, G. (2017) Metodología de la investigación.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barkhuizen, N. y Gumede, B. (2021). The relationship between talent management, job satisfaction and voluntary turnover intentions of employees in a selected government institution. *SA Journal of Human Resource Management*, 1683-7584. 10.4102/sajhrm.v19i0.1396
- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza Profesorado. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6 (1-2), 1-10, 567/56751267012
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Ministerio de Educación, 9 (1), 27-34.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>

- Calle, M., Lazo, A. y Granados (2018). Gestión del sector alojamiento - Hotel. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14361/1/Cap.2-%20Departamento%20de%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf>
- Coculova, J., Svetozarova N., y Bertova D. (2020). Analysis of factors determining the implementation of talent management. 3, 249-256. 10.21272/mmi.2020.3
- Colque, M. y Maita, P. (2018). Relación de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Industrias Unidas del Peru S.A. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Relaciones industriales] Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa
- Coromoto, H. y Villón, S. (2017). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. INDTEC, C.A., 3 (7), 177-192. 254. 2987.2018.3.7.9.177-192
- Dzimhiri, G. y Molefi, A. (2021). The impact of talent management on job satisfaction of registered nurses in Malawian public hospitals. *SA Journal of Human Resource Management*, 19 (09), 10.4102/sajhrm.v19i0.1513
- Ekwoaba, J., Ikeije, U. y Ufoma, N. (2015). The impact of recruitment and selection criteria on organizational performance. *Global Journal of Human Resource Management*, 3 (2), 22-33. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/The-Impact-of-Recruitment-and-Selection-Criteria-on-Organizational-Performance.pdf>
- Espinoza, L. (2021). Principio de Estabilidad Laboral, situación actual del trabajador en el marco normativo aplicable en el Ecuador. [Tesis de pregrado, Licenciatura en Derecho] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Ezzat, H. y Abdel-Ati, M. (2018). Talent Management Strategies and Practices in Five Star Hotels: An Exploratory Study. *ResearchGate*, 12(2). 10.21608/ijhth.2019.31649
- Goestjahjanti, F., Novitasari, D., Hutagalung, D., Asbari, M. y Supono, J. (2020). Impact of talent management, authentic leadership and employee engagement on job satisfaction: evidence from south east Asian industries. *Journal of critical reviews*, 2394-5125. 197-1594813056

- González, R. (2014) Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase [Tesis de pregrado, Licenciatura en Educación] Universidad de Antioquía
- Hafez, E., AbouelNeel, R. y Elsaid, E. (2017). An Exploratory Study How T y Study on How Talent Management Affects Employee Retention and Job Satisfaction for Personnel administration in Ain Shams University Egypt. *Journal of Management and Strategy*, 8 (4), 1-17. 10.5430/jms.v8n4p
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M. y Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *SAGE*, 23, 1-5. 10.1177/2515690X18790726
- Kamal, M. y Lukman, Z. (2017). The relationship between developing talent towards performance management and job satisfaction in selected public universities. *EPRA*, 2455-7838.
- Khalid, K. Samina, Kawab. (2018). Employee Participation and Employee Retention in View of Compensation. *SAGE Open*, 1-7. 10.1177/2158244018810067
- Kossivi, B. y Kalgora, B. (2016). Study on Determining Factors of Employee Retention. *ResearchGate*, 04(05), 261-268. 10.4236/jss.2016.45029
- Lei, K., Basit, A. y Hassan, Z. (2018). The Impact of Talent Management on Job Satisfaction: A Study among the Employees of a Travel Agency in Malaysia. Indonesian. *Journal of Applied Business and Economic Research*, 10.32456/.v1i1.6
- Lekgothoane, P., Maleka, M. y Worku, Z. (2018). Talent Management Predictors that Adversely Affect Job Satisfaction at a South African Parastatal. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 10 (2), 10.22610/jrebs.v10i2(J).2229
- Mata, L. (2019, 30 julio 2019) Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. *Investigali*. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con->

[enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/](#)

- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. SURCOLOMBIANA <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20 (2), 1-20. 3579/357947335001
- Montoya, P., Beïio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19 (58), 9-3. 10.4067/S0718-24492017000100007
- Puma, M. y Estrada, D. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y desarrollo*, 23 (3), 46-53. 2141-8993-1-PB%20(1)
- Peersman, G. (2014). Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de Impacto, Síntesis metodológica n.º10, Centro de Investigaciones de UNICEF, Florencia.
- Ramírez, A. (2018). Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad [Tesis de posgrado, Licenciatura en Ciencias de la Educación] Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Robledo, C. (2020). El desarrollo profesional del individuo en las teorías de la organización: una mirada crítica. *MBR*, 12 (1), 11-22. 10.35692/07183992.14.1.3
- Rozario, S., Venkatraman, S. y Abbas, A. (2019). Challenges in Recruitment and Selection Process: An Empirical Study. *MDPI*, 10 (2), 35. 10.3390/challe10020035
- Santamaria, A., Hernández, H. y Niebles, W. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la

costa caribe colombiana. *Espacios*, 41 (38), 146-161.
a20v41n38/a20v41n38p15

Shakee, S. (2015). Factors Influencing Employee Retention: An Integrated Perspective. *Journals & books hosting*, 6, 32-49. 20390-22797-1-PB

Sheihaki, M., Nowrouzi, E. y Ahmadzadeh, M. (2016). The Effects of Talent Management on Employees Performance in Oil Jam Petrochemical Complex (Oil JPC). *The Mediating Role of Job Satisfaction*, 8 (6), 10.5539/ijef.v8n6p226

Vaillant, D. (2016). El fortalecimiento del desarrollo profesional docente: una mirada desde latinoamérica. *Journal of Supranational Policies of Education*, (5), 5–21.10.15366/jospoe2016.5

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|----------------------------|---|--|---------------------------|--|-------------|---|
| Gestión del talento humano | El departamento de Gestión del Talento Humano es indispensable para cualquier empresa, el motivo es porque permite mediar en la relación entre directivos y colaboradores, quienes toman decisiones y las que la reciben. Por lo general, las funciones del departamento de talento humano están compuestas por reclutamiento y selección, capacitación, desarrollo profesional, nóminas, permisos y retención laboral (Aguilar, 2015, p.10). | La presente variable será medida a través de tres dimensiones y la encuesta, utilizando el instrumentó del cuestionario y valoradas a través de la escala de Likert que cuenta con cinco ítems, para que el encuestado pueda brindar la información y finalmente sea procesado mediante el SPSS v24 para definir la relación entre las variables de estudio. | Reclutamiento y selección | -Calidad del proceso. -Eficacia del proceso. -Habilidades interpersonales. | 1 2 3 | Ordinal, escala Likert totalmente satisfecho, satisfecho, algo satisfecho, insatisfecho, totalmente insatisfecho |
| | | | Desarrollo profesional | -Capacitaciones constantes. -Línea de carrera -Objetivos de la empresa y el trabajador | 4 5 6 | |
| | | | Retención del personal | -Duración en el puesto -Estrategias de retención | 7 8 | |

| | | | | | | | |
|-------------------------|--|--|-------------------------|--|----------------|--|--|
| Satisfacción laboral | Según Montoya et. Al. es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, además de un predictor significativo de conductas como el absentismo, el cambio de puesto y de organización y que puede verse influida por diversos factores, tales como, la motivación, la estabilidad laboral y el clima organizacional. (2016, p.21). | | Motivación laboral | -Incentivos. -Flexibilidad. -Beneficios. | 9 10 11 | | |
| | | | Clima organizacional | -Sentido de pertenencia, -Relaciones humanas -Condiciones físicas del trabajo | 12 13 14 | | |
| | | | Estabilidad laboral | -Intereses profesionales. -Aplicación de leyes. -Igualdad | 15 16 17 | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | MÉTODO |
|---|---|---|---|--|---|--|
| <p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022?</p> | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación existente entre el reclutamiento y selección y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>La gestión del talento humano y la satisfacción laboral están relacionadas de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el reclutamiento y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | <p>Variable I:</p> <p>Gestión del talento humano</p> | <p>Reclutamiento y selección</p> <p>Desarrollo profesional</p> | <p>-Calidad del proceso. -Eficacia del proceso. -Habilidades interpersonales.</p> <p>- Capacitaciones constantes. -Línea de carrera -Objetivos de la empresa y del trabajador</p> | <p>Enfoque de estudio: Mixto</p> <p>Diseño de Investigación: explicativo secuencial</p> <p>Población: 20 trabajadores</p> <p>Participantes: 5 trabajadores</p> |

| | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------------------------|---|---|
| <p>¿De qué manera se relacionan el desarrollo profesional y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la retención del personal y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, 2022?</p> | <p>Determinar la relación existente entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | <p>Existe relación entre el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | | <p>Retención del personal</p> | <p>-Duración en el puesto -Estrategias de retención</p> | <p>con cargo directivo.</p> <p>Muestra: Censal</p> |
| | <p>Determinar la relación existente entre la retención del personal y la satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | <p>Existe relación entre la retención del personal y la satisfacción laboral de manera directa en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022.</p> | <p>Variable II: Satisfacción laboral</p> | <p>Motivación laboral</p> | <p>-Incentivos. -Flexibilidad. -Beneficios.</p> | <p>Técnica: -Encuesta -Entrevista</p> |
| | | | | <p>Clima laboral</p> | <p>-Sentido de pertenencia, -Relaciones humanas - Condiciones físicas del trabajo</p> | <p>Instrumento : -Cuestionario -Guía de entrevista</p> |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|------------------------|---|--|
| | | | | Estabilidad laboral | -Intereses profesionales. -Aplicación de leyes. -Igualdad | |
|--|--|--|--|------------------------|---|--|

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

| GUÍA DE ENTREVISTA SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | |
|--|--|
| Fecha y hora | |
| Lugar | |
| Entrevistador | |
| Entrevistado | |
| Descripción del proyecto Con el fin de conocer de la gestión del talento humano por parte de los encargados administrativos del SM hotel & business, solicitamos la participación de 5 trabajadores con cargos directivos para responder las siguientes preguntas. Se recuerda que la información brindada será utilizada netamente para fines académicos. De antemano, se agradece su participación. | |
| Esta entrevista tendrá una duración aproximada de 15 minutos. | |

| | SI | NO |
|--|-----------|-----------|
| CONSENTIMIENTO INFORMADO | | |
| ¿Acepta participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) según su respuesta: | | |

VARIABLE 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

| | | |
|----------------------------------|------------------------------------|---|
| RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | Calidad del proceso | 1. ¿De qué manera se desarrolla el proceso de selección? |
| | Eficacia del proceso | 2. ¿Ha implementado alguna estrategia para que el proceso de selección sea eficaz? |
| | Habilidades interpersonales | 3. ¿Qué habilidades interpersonales debe contar un postulante para SM hotel & business? |

| | | |
|-------------------------------|--|---|
| DESARROLLO PROFESIONAL | Capacitaciones constantes | 1. ¿De qué manera son planificadas las capacitaciones en el área que usted tiene a cargo? |
| | Línea de carrera | 2. ¿Cuál es la proyección de línea de carrera en el área que usted está a cargo? |
| | Objetivos de la empresa y el trabajador | 3. ¿De qué manera en SM hotel & business relaciona los objetivos de la empresa con el trabajador? |

| | | |
|-------------------------------|---------------------------------|--|
| RETENCIÓN DEL PERSONAL | Duración en el puesto | 1. ¿Cómo se ha percibido hasta el momento la duración en el puesto de los colaboradores en el área que está a cargo? |
| | Estrategias de retención | 2. ¿Cuáles son las estrategias de retención aplicadas para los trabajadores en SM hotel & business? |

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN SM HOTEL & BUSINESS

Este cuestionario se usará para conocer el nivel de satisfacción laboral percibido en los trabajadores operarios de SM Hotel & business. Se recuerda que la información brindada será utilizada netamente para fines académicos.

De antemano, se agradece su participación.

| | SI | NO |
|--|----|----|
| CONSENTIMIENTO INFORMADO | | |
| ¿Acepta participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) según su respuesta: | | |

INSTRUCCIONES: Al contestar el cuestionario, deberá marcar con una "x" el valor de la calificación correspondiente.

Opciones de Respuesta:

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

| Variable 1: Gestión del talento humano | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| | RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Existe calidad en el proceso de selección. | | | | | |
| 2 | El proceso de selección es eficaz. | | | | | |
| 3 | Las habilidades interpersonales son evaluadas en el proceso de selección. | | | | | |
| | DESARROLLO PROFESIONAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Las capacitaciones en SM Hotel & business son constantes. | | | | | |
| 5 | Tengo la oportunidad de desarrollar línea de carrera dentro de SM Hotel & business. | | | | | |
| 6 | Me siento relacionad@ e incluid@ dentro de los objetivos de la empresa. | | | | | |
| | RETENCIÓN DEL PERSONAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Es parte de mi proyección continuar dentro de la empresa. | | | | | |
| 8 | Se implementan estrategias de retención laboral dentro de SM Hotel & business. | | | | | |
| | Variable 2: Satisfacción laboral | | | | | |
| | MOTIVACIÓN LABORAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Existen incentivos en SM Hotel & business para la motivación de los colaboradores. | | | | | |
| 2 | Percibe usted flexibilidad de parte de sus jefes inmediatos. | | | | | |
| 3 | Existen beneficios para mi crecimiento profesional en SM Hotel & business. | | | | | |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Percibe sentido de pertenencia dentro del ambiente laboral. | | | | | |
| 5 | Existe una cultura de trabajo estable y agradable. | | | | | |
| 6 | Las condiciones físicas del trabajo son las adecuadas para desempeñar mi labor. | | | | | |
| | ESTABILIDAD LABORAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Tengo proyección profesional dentro de SM Hotel & business. | | | | | |
| 8 | Se aplica con justicia las leyes dentro de SM Hotel & business. | | | | | |
| 9 | Existe igualdad en el trato y manejo de los colaboradores en SM Hotel & business. | | | | | |

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

| Variable 1: Satisfacción laboral | | |
|---|---|----------|
| | RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN | VARIANZA |
| 1 | Existe calidad en el proceso de selección. | 0.560 |
| 2 | El proceso de selección es eficaz. | 0.240 |
| 3 | Las habilidades interpersonales son evaluadas en el proceso de selección. | 0.560 |
| | DESARROLLO PROFESIONAL | |
| 4 | Las capacitaciones en SM Hotel & business son constantes. | 0.160 |
| 5 | Tengo la oportunidad de desarrollar línea de carrera dentro de SM Hotel & business. | 0.560 |
| 6 | Me siento relacionad@ e incluid@ dentro de los objetivos de la empresa. | 0.160 |
| | RETENCIÓN DEL PERSONAL | |
| 7 | Es parte de mi proyección continuar dentro de la empresa. | 0.240 |
| 8 | Se implementan estrategias de retención laboral dentro de SM Hotel & business. | 0.240 |
| | Variable 2: Satisfacción laboral | |
| | MOTIVACIÓN LABORAL | |
| 9 | Existen incentivos en SM Hotel & business para la motivación de los colaboradores. | 0.560 |
| 10 | Percibe usted flexibilidad de parte de sus jefes inmediatos. | 0.240 |
| 11 | Existen beneficios para mi crecimiento profesional en SM Hotel & business. | 0.160 |
| | CLIMA ORGANIZACIONAL | |
| 12 | Percibe sentido de pertenencia dentro del ambiente laboral. | 0.560 |
| 13 | Existe una cultura de trabajo estable y agradable. | 0.240 |
| 14 | Las condiciones físicas del trabajo son las adecuadas para | 0.160 |

| | | |
|----|---|-------|
| | desempeñar mi labor. | |
| | ESTABILIDAD LABORAL | |
| 15 | Tengo proyección profesional dentro de SM Hotel & business. | 0.400 |
| 16 | Se aplica con justicia las leyes dentro de SM Hotel & business. | 0.960 |
| 17 | Existe igualdad en el trato y manejo de los colaboradores en SM Hotel & business. | 0.560 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

| | | |
|------------------------|---|-------------|
| α : | Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | 0.79 |
| K : | Número de ítems del instrumento | 17 |
| $\sum_{i=1}^k S_i^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems. | 6.560 |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento. | 3.760 |

RESULTADO: Excelente confiabilidad

ANEXO 5: FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR LOS EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | x | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | x | | |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | x | | |
| 7 | ¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | x | | |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | x | | |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | x | | |

Porcentaje: 85%

Mg. Verónica Zevallos Gallardo.
 Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería
 Lima norte



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
 Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad Cesar Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| | ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|---|---|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | | | | | | | | | | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | | | | | | | | | | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | | | | | | | | | | x | | |
| 4 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico? | | | | | | | | | | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema? | | | | | | | | | | x | | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | | | | | | | | | | x | | |
| 7 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | | | | | | | | | | x | | |
| 8 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | | | | | | | | | | x | | |

Promedio de valoración: 92%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo,
 Coordinadora EP Administración en Turismo y Hotelería
 Lima norte

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
 Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 16 de noviembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz Miguel Angel

DNI: 25793885 Teléfono: 989193334

Título/grados: Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| | ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|---|---|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | | | | | | | | | | | X | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | | | | | | | | | | | X | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | | | | | | | | | | | X | |
| 4 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico? | | | | | | | | | | | X | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema? | | | | | | | | | | | X | |
| 6 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | | | | | | | | | | X | | |
| 7 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | | | | | | | | | | | X | |
| 8 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | | | | | | | | | | | X | |

Promedio de valoración: 98.75%



FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 16 de noviembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz, Miguel Angel

DNI: 25793885 Teléfono: 989193334

Título/grados: Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | x | | |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | x | | |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | x | | |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | x | | |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | x | | |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | x | | |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | x | | |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | x | | |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | x | | |

SUGERENCIAS:



FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO
 Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 20 de noviembre 2021

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Zea Fretz

Teléfono: 952607149

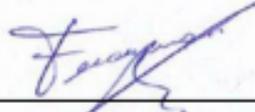
Título/grados: Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo, Campus Ate.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

| ITEM | INACEPTABLE | | | | | ACEPTABLE | | | | | OBSERVACIONES | |
|------|-------------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|---------------|-----|
| | 0 | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | 90 | | 100 |
| 1 | | | | | | | | | | X | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | X |
| 3 | | | | | | | | | | X | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | X |
| 5 | | | | | | | | | | X | | |
| 6 | | | | | | | | | | X | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | X |
| 8 | | | | | | | | | | X | | |

Promedio de valoración: 94



 FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 20 de noviembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Arévalo Zea Fretz

DNI: 43458900

Teléfono: 952607149

Título/grados: Licenciado en Administración en Turismo / Maestro en Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente en la Universidad Cesar Vallejo, Campus Ate.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

| | ITEM | APRECIA | | OBSERVACIONES |
|---|---|---------|----|---------------|
| | | SÍ | NO | |
| 1 | ¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible? | X | | - |
| 2 | ¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación? | X | | - |
| 3 | ¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación? | X | | - |
| 4 | ¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio? | X | | - |
| 5 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores? | X | | - |
| 6 | ¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico? | X | | - |
| 7 | ¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos? | X | | - |
| 8 | ¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada? | X | | - |
| 9 | ¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad? | X | | - |

SUGERENCIAS: El instrumento de recolección de datos guarda relación con la matriz de consistencia y operacionalización, es aplicable.



FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

11 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración en turismo y hotelería

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, VALLE PEÑA ANGIE MILAGROS identificado (a) con DNI N° 75172159... representante de la empresa/institución SM HOTEL & BUSINESS..... con el cargo de ASISTENTE DE GENERENCIA, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

a) Vivian Nicole, Villar Diaz

Está autorizada para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....

Sí No

b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Sí No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de la interesada.

Atentamente,

.....
Firma y Sello

Nombre y Apellidos VALLE PEÑA ANGIE MILAGROS.

Cargo ASISTENTE DE GENERENCIA

ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS DE LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

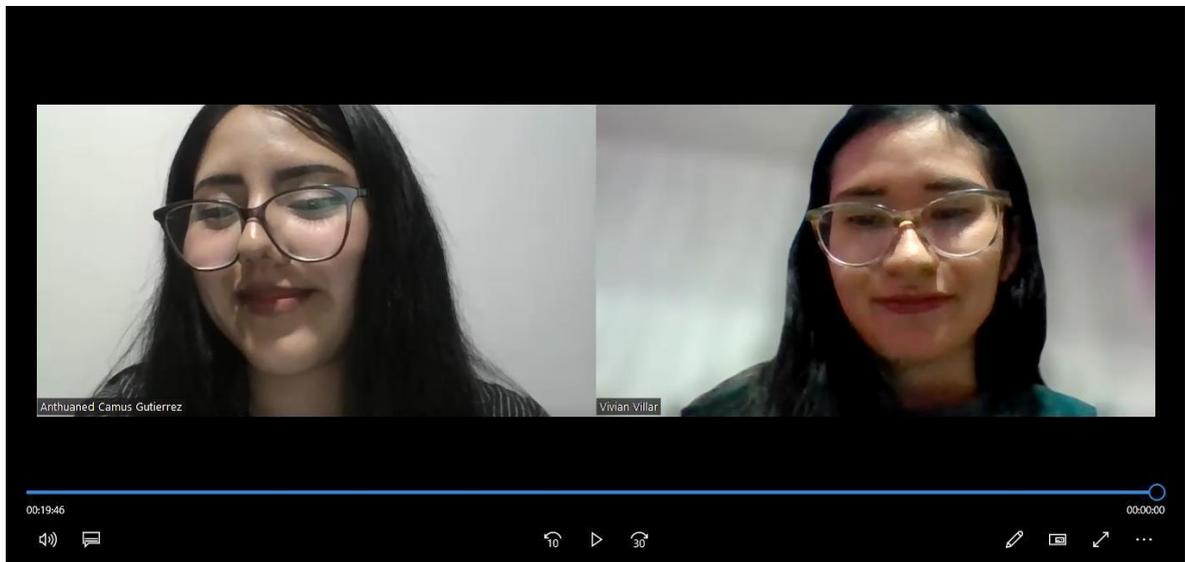


Foto 01: Entrevista a EC1

Fuente: Registro fotográfico propio

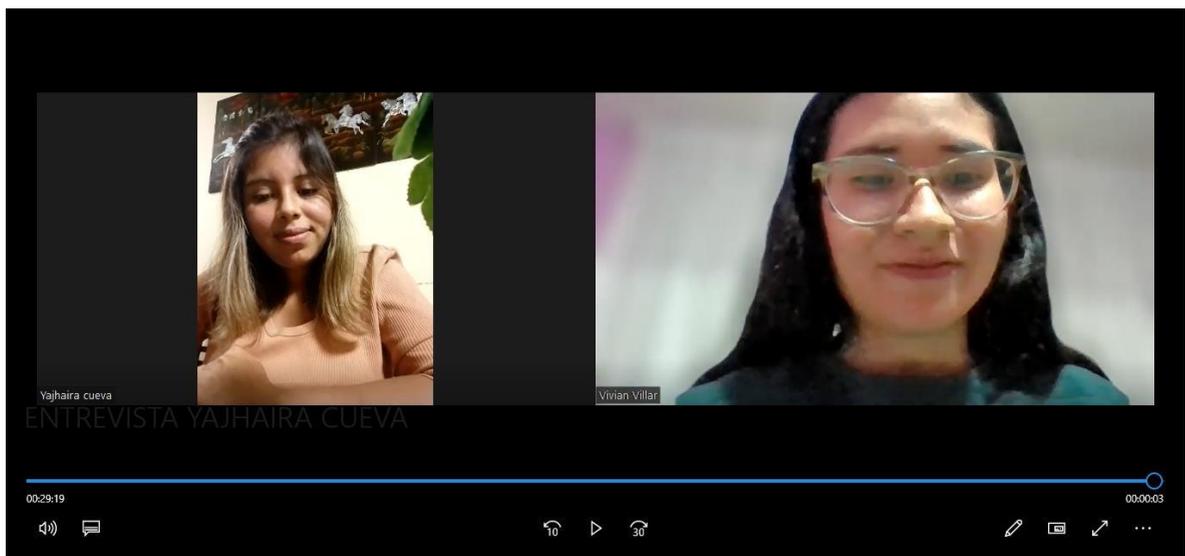


Foto 02: Entrevista a EC2

Fuente: Registro fotográfico propio

INVITACIÓN - ENCUESTA GESTIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL



Vivian Villar <vivian.villar.diaz@gmail.com>

lun, 04 abr, 20:08



para yjccn.34@gmail.com, david.espnx@hotmail.com, 868lila_verde@gmail.com, ferv_41@gmail.com, goodguy23@gmail.com, anthucamus.gu@gmail.com

Buenas noches estimados,

Grato saludarles. Mediante la presente, hago envío del link de acceso para completar el cuestionario sobre la gestión y satisfacción laboral en su centro de laborales.

Link: <https://forms.gle/NBDzJ5vXmJwCQbX39>

De antemano, muchas gracias por su participación la cual ayudará en gran magnitud para el desarrollo de la presente investigación.

Saludos cordiales,

Vivian Villar Diaz

Foto 03: Invitación de encuesta vía correo electrónico a trabajadores operarios de SM hotel & business.

Fuente: Registro fotográfico propio

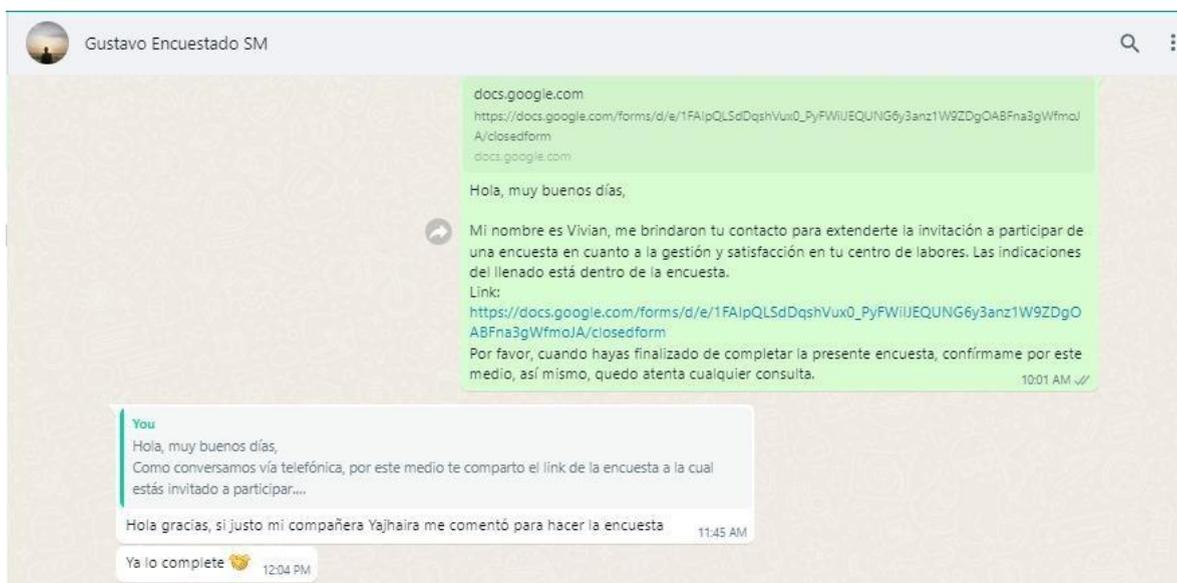


Foto 04: Invitación de encuesta vía whatsapp a un trabajador operario de SM hotel & business.

Fuente: Registro fotográfico propio.

GESTIÓN DE TALENTO-SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|----------------|----------|---------|-----------|----------|--------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | Calidad | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 2 | Eficacia | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 3 | Habilidades | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 4 | Capacitacio... | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 5 | Líneadecarr... | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 6 | Inclusión | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 7 | Continuar | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 8 | Estrategias | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 9 | Incentivos | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 10 | Flexibilidad | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 11 | Beneficios | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 12 | Pertenencia | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 13 | Estabilidad | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 14 | Condiciones... | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 15 | Proyección... | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 16 | Justicia | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 17 | Igualdad | Numérico | 8 | 0 | | Ninguna | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 18 | Reclu_Sele | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 19 | Desa_Profe | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 20 | Rede_Labo | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 21 | Gest_Talen | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 22 | Moti_Labo | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 23 | Clim_Orga | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |
| 24 | Estab_Labo | Numérico | 8 | 0 | | {1, BAJO}... | Ninguna | 8 | Derecha | Ordinal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Foto 05: Software SPSS versión actualizada para análisis estadístico.

Fuente: Registro fotográfico propio

GESTIÓN DE TALENTO-SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 25 de 25 variables

| | Calid ad | Efca cia | Habilidad es | Capacitac iones | Líneadec arrera | Inclusión | Continuar | Estrategi as | Incentivos | Flexibilid ad | Beneficio s | Pertenencia | Estabilidad | Condicion es físicas | Proyección profesio | Justicia |
|----|----------|----------|--------------|-----------------|-----------------|-----------|-----------|--------------|------------|---------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|---------------------|----------|
| 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 7 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 8 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 9 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 12 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 13 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 1 | 1 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 17 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 19 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | |

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Foto 06: Software SPSS versión actualizada para análisis estadístico.

Fuente: Registro fotográfico propio

Fotografía 07: Datos en Microsoft Excel para el ingreso para análisis en Software SPSS.

Fuente: Registro fotográfico propio

Fotografía 08: Matriz de entrevistas

Fuente: Registro fotográfico propio



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y satisfacción laboral en SM hotel & business en el distrito de San Miguel, Lima, 2022", cuyo autor es VILLAR DIAZ VIVIAN NICOLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 09 de Julio del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA DNI: 18217577 ORCID: 0000-0001-9985-0344 | Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 18-07-2022 20:46:13 |

Código documento Trilce: TRI - 0330488