



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA

**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los  
trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en  
el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo Y Hotelería

**AUTORA:**

Díaz del Castillo, Claudia Ximena ([orcid.org/0000-0003-3708-4829](https://orcid.org/0000-0003-3708-4829))

**ASESORA:**

Mg. Castro Corcuera, Patricia Eliana ([orcid.org/0000-0002-1507-0197](https://orcid.org/0000-0002-1507-0197))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

El estudio de investigación realizado va dedicado a Dios, mi familia, por toda la ayuda y paciencia prestada para lograr culminar una meta más en mi vida y además poder celebrarlo con ellos en vida.

## **Agradecimiento**

A mi familia y a mi novio por su apoyo incondicional porque siempre están presentes para darme la fortaleza y el impulso para lograr todo lo que me propongo.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
BIBLIOGRAFÍA	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de estudio	16
Tabla 2 Validadores del estudio por Juicio de expertos	17

Tabla 3	Análisis de confiabilidad	18
Tabla 4:	Variable I. D1 Integración del trabajador	20
Tabla 5:	Variable I. D2 Desarrollo del trabajador	21
Tabla 6:	Variable I. D2 Retención del trabajador	21
Tabla 7:	Objetivo general –correlación entre Gestión del talento y desempeño laboral.	26
Tabla 8:	Objetivo específico 1 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D1 eficiencia	27
Tabla 9:	Objetivo específico 2 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D1 eficacia	29
Tabla 10:	Objetivo específico 3 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D3 calidad	30

## Índice de figuras

Figura 1: Variable Desempeño D1 - Eficiencia	22
Figura 2: Variable Desempeño D2 - Eficacia	23
Figura 3: Variable Desempeño D3 - Calidad	24
Figura 4: Rango de correlación.	26

## Resumen

El estudio de investigación priorizó el objetivo general: determinar la relación entre la gestión del talento

humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022, para el desarrollo aplicó el enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptiva correlacional. La población total estuvo compuesta por 40 trabajadores, los cuales conformaron la muestra censal de la empresa hotelera, utilizando los instrumentos para la recolección de datos, el cuestionario. El estadístico empleado para la contrastación de hipótesis fue la prueba Rho de Spearman. Los resultados permitieron concluir que existe una correlación directa y positiva con un nivel moderado a 0.414, y además es significativo ( $p$ valor: menor a 0.05). se describe además que la correlación es significativa en las dimensiones de eficiencia y calidad; sin embargo la dimensión eficacia no presenta correlación significativa.

**Palabras clave:** Gestión de talento humano, desempeño laboral, eficiencia, eficacia y calidad.

## **Abstract**

The research study prioritized the general objective: to determine the relationship between the management of human talent and work performance of the workers of a hotel company in the district of Miraflores in the context of the COVID-19 pandemic, Lima 2022, for the development applied the quantitative approach, basic type, correlational descriptive level. The total population was composed of 40 workers of the hotel company, using the instruments for data collection, the questionnaire. The results allowed us to conclude that there is a direct and positive correlation with a moderate level of 0.414, and it is also significant (p-value: less than 0.05). It is also described that the correlation is significant in the dimensions of efficiency and quality; however, the efficacy dimension does not present a significant correlation.

Keywords: Human talent management, job performance, efficiency, effectiveness and quality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La pandemia del COVID-19 está obligando a todas las empresas a nivel internacional a un proceso de adaptación a un contexto cargado de incertidumbre, riesgo económico y social. De acuerdo a lo señalado por Enríquez y Saénz, (2021) con el inicio de nuevas oleadas de infección en muchos países desde mediados de 2020 y la aparición de variantes, las empresas están considerando reevaluar sus sistemas de administración y analizar sus prioridades de desarrollo organizacional. La estrategia ante esta crisis es vacunar, distanciamiento social y actividades laborales dentro del ámbito remoto para proteger a la población mundial contra el COVID-19, como medida a largo plazo para contener la crisis (OMS, 2021).

Cabe precisar que, la Organización Mundial de la Salud (OMS), luego de su declaración de pandemia por efectos del virus COVID-19, generó que todos los países del mundo se obliguen a tomar las medidas necesarias para afrontar dicha problemática y estar preparados frente a tal emergencia de salud pública; entre tales medidas se encuentran el confinamiento, restricciones de algunas actividades económicas, cierre de fronteras, cierre de escuelas e instituciones educativas, implementación de protocolos de bioseguridad, entre otras medidas.

Junto con el brote mundial de la enfermedad, también se ha extendido económicamente a los principales mercados y sectores de capital, lo que también ha afectado negativamente el rendimiento y la estabilidad de la industria hotelera. El impacto negativo de la crisis del COVID-19 está afectando principalmente a sectores orientados a los servicios como la hotelería. Este último funciona como un poderoso vehículo para el crecimiento económico y la creación de empleo en todo el mundo. Es directa e indirectamente responsable del desarrollo regional, numerosos tipos de empleos, industrias y subindustrias, y sustenta muchas actividades económicas, entre ellas el turismo. Las funciones laborales y los avances tecnológicos originaron un cambio total en lo que respecta a la forma de gestionar el talento humano, sobre todo en el contexto vivido por pandemia. Las

empresas optaron por designar a los empleados a realizar funciones mediante el trabajo remoto, dejando de lado el enfoque en dónde se encuentra el talento y más en quién es el más adecuado para desarrollar funciones laborales específicas.

Algo que sin duda se mantiene inalterable es que los trabajadores, donde quiera que laboren, tienen la necesidad de conexión con sus compañeros de trabajo y comprometidos con su organización. Quieren retroalimentación instantánea y saber que agregan valor. Por otro lado, necesitan además de la colaboración entre colegas, aunque sean remotos. Esta situación ocasionó acciones repentinas y negativas como los despidos de trabajadores en cantidades inimaginables, mientras los trabajadores que, si continuaron en sus centros de labores, asumieron las nuevas formas de trabajo como, trabajar desde casa cuando las oficinas cerraron. (OIT, 2020) aquellos trabajadores que desempeñaban funciones esenciales como los del sector salud, en los supermercados, en almacenes, pero bajo aplicando las normativas de bioseguridad.

De acuerdo a lo expuesto por OIT, se ha elaborado directrices y actividades de formación para los directores y el personal a fin de abordar de manera eficaz los sesgos inconscientes que pueden obstaculizar los esfuerzos para garantizar la diversidad en la contratación y selección del personal. He aquí donde resulta vital adecuar la gestión del talento a las nuevas formas de trabajo. En Latinoamérica, se realizó una encuesta a empresarios cuyos resultados arrojaron que el 93% de las empresas encuestadas tuvieron que reestructurar sus estrategias comunicativas e interactuar con sus empleados y así asegurar el bienestar de su organización durante el contexto de salud vivido. (Rivera & Gutiérrez, 2020). El Perú no fue la excepción, de manera que, al existir a nivel nacional, la obligación de quedarse en casa para evitar contagios masivos, las organizaciones tanto público como privadas adoptaron dicha modalidad de trabajo creando las condiciones necesarias para garantizar su continuidad operativa. (Díaz, Deza y Moreno, 2020).

Esta problemática se ve reflejada en las empresas hoteleras en Lima, tal es el caso del hotel, ubicado en Miraflores, materia de este análisis. Cuyas

instalaciones fueron cerradas temporalmente, a inicios del Covid – 19, y luego de las restricciones y medidas de seguridad interpuestas para las empresas, el hotel volvió a abrir sus puertas para atención al público. Sin embargo, respecto al recurso humano, hubo que capacitar al personal, asignar funciones y horarios diferenciados para adaptarse a la nueva realidad laboral. Esta situación generó incertidumbre e inseguridad en los colaboradores, y para ello la empresa requerirá de una adecuada gestión del talento humano para lograr indicadores de desempeño que demuestren eficiencia, eficacia y calidad en la atención.

Luego de haber expuesto el contexto en el que se desarrolla esta investigación se plantea a continuación la siguiente interrogante de manera general: ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?

Es preciso entonces, realizar el estudio porque permitirá revisar una amplia literatura referente al talento humano, la investigación por ende se justifica teóricamente porque tendrá un sustento basado en aportes de diversos teóricos que aportan información importante sobre la gestión del talento y el desempeño laboral. Además, los resultados del estudio aportarán conocimiento actualizado sobre cómo gestionar al personal y lograr un compromiso hacia la empresa. De manera metodológica, este estudio tuvo en cuenta el proceso para toda investigación científica, cuya recolección de datos se realizó mediante encuesta que permitirá obtener información directa de contexto analizado, y los resultados obtenidos sirvan de sustento para futuras investigaciones o propuestas de mejora para el desempeño laboral. Y por último se justifica en lo práctico porque es una realidad vivida en actualidad, y los resultados permitirán elaborar propuestas de acción que beneficien a las instituciones en su desarrollo empresarial.

De manera específica se propusieron interrogantes que a continuación se detallan: ¿Cuál es la relación entre las estrategias de integración, la gestión del desarrollo, las acciones de retención con el desempeño laboral de los trabajadores de una

empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022? y ¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia, la eficacia y la calidad de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?

De igual forma se proponen los siguientes objetivos; como propósito principal se plantea: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022? Y de manera específica Determinar la relación entre las estrategias de integración, la gestión del desarrollo, las acciones de retención con el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?; además de Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia, eficacia y la calidad de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?

Cabe precisar que el estudio plantea la siguiente hipótesis general que es: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El proceso de desarrollo del estudio requirió del análisis de diversos estudios realizados en el ámbito internacional y nacional, los cuales permitirán a posterior realizar una discusión de resultados de alto valor teórico.

A nivel nacional, se toma en cuenta el estudio de Monzón (2020) quien realizó su investigación con el propósito de describir cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad en el servicio que brinda el hotel Sonesta en Cusco. Empleó para la investigación una metodología no experimental, la información fue recabada mediante una encuesta a los trabajadores del hotel que en total fueron 93. Los resultados permitieron describir que ambas variables se relacionan de forma positiva y significativa entre las variables analizadas en el hotel Sonesta.

Espinoza y Montalvo (2021) realizaron su tesis con la finalidad de describir si la gestión del talento humano repercute en el desempeño laboral de los colaboradores, en tiempos de pandemia. La investigación fue no experimental, básica, correlacional y cuantitativa. Se aplicó un cuestionario a 24 sujetos de estudio, cuyos resultados determinaron que, sí existe influencia entre ambas variables, y en la prueba de correlación se halló mediante Pearson, cuyo coeficiente fue de un valor de 0,769, demostrando una dependencia entre las variables analizadas.

Estrella (2020) realizó su estudio analizando las variables talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la percepción de los administrativos del Hospital de estudio. El estudio tomó en cuenta la eficiencia, el grado de satisfacción y la productividad percibida por el personal. La pesquisa se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de corte transeccional y no experimental. Se empleó una encuesta para recolectar información. La autora concluyó que, si existe correlación con un nivel de significancia que permite afirmar que la variable independiente sí repercute en la variable dependiente.

Peralta (2018) realizó su estudio con el propósito de describir el grado de relación entre la variable independiente (Gestión del TH) y la variable dependiente (Desempeño Laboral) en una institución pública en Cusco 2018, el estudio empleó una metodología tipo básica, por la no manipulación de variables fue no experimental, por análisis desarrollado; descriptivo y correlacional, cuyo enfoque empleó el análisis de estadístico por ende fue cuantitativo, para ello empleó una encuesta a una muestra de 30 sujetos y para la prueba de hipótesis se utilizó Tau\_b de Kendall, que determinó una relación moderada de 0.44.

Castro y Delgado (2020) realizaron su estudio con el propósito de determinar si las estrategias de gestión desarrolladas, mejoran el desempeño de los trabajadores de un proyecto de gerencia del estado Peruano en mayo del 2020. El estudio fue de metodología básica, de diseño de investigación no experimental, descriptiva, transversal. Los autores concluyeron de acuerdo a lo analizado, que se obtuvo relación moderada entre las variables analizadas. Se resalta que los trabajadores que participaron del estudio, con sus respuestas permitieron determinar que mientras se apliquen mejores estrategias para gestionar el talento humano, mejoraría su desempeño, para cual es necesario potenciar las medidas de capacitación y motivación laboral.

De igual forma se analizaron estudios a nivel internacional, entre ellos de toma en cuenta el estudio de

Matos (2020) realizó su investigación con el objetivo de analizar cómo la gestión y retención del talento puede influir en las capacidades dinámicas en las organizaciones, además pretende verificar la influencia que tienen las variables independientes: retención del talento, compromiso y orientación hacia el aprendizaje. El estudio fue descriptivo correlacional, no experimental y transversal. Se constató que la retención del talento permite el desarrollo de capacidades dinámicas, concretamente en la capacidad de adaptación e innovación. También existe una fuerte correlación entre la orientación al aprendizaje y las habilidades dinámicas. Se concluyó que el hecho de que las organizaciones tengan una fuerte

orientación al aprendizaje, así como prácticas que promuevan el compromiso con la organización influyen positivamente en la retención del talento y consecuentemente en el desarrollo de capacidades dinámicas, cruciales para el éxito de las organizaciones.

Correa y Mancheno (2018) realizaron su tesis en Ecuador, para lo cual analizaron las variables desempeño del trabajador y gestión del talento. Emplearon en el estudio el enfoque mixto: (midió cualidades y cantidades), y los datos recabados se obtuvieron de 273 colaboradores que conformaron la muestra de estudio. La recolección de datos fue mediante un cuestionario, que permitió determinar que ambas variables si se relacionan entre sí, el modelo de gestión y el desempeño laboral. La investigación concluyó que las estrategias empleadas en la gestión se deben realizar en etapas enfatizando en lograr el desarrollo de su personal tanto en su ámbito profesional y social, además de ello se recomienda mejorar los procesos básicos de selección, inducción, monitoreo, evaluación, y motivación permanente hacia sus trabajadores, manteniendo una comunicación activa y constante entre los miembros para lograr las metas y objetivos de desarrollo organizacional.

Mahmud (2019) desarrolló su tesis titulada “La influencia de la gestión del talento en el desempeño de los empleados en las instituciones del sector público de los EAU” El objetivo básico del estudio fue explorar las influencias de las estrategias de gestión del talento para determinar el desempeño de los empleados en organizaciones seleccionadas del sector público de los EAU. El estudio propuso datos de hipótesis descriptivas válidas, basados en una encuesta recopilada a través de los empleados de las organizaciones nacionales de los Emiratos Árabes Unidos. en una muestra de más de doscientos (200) empleados que trabajan en diferentes organizaciones para la recopilación de datos primarios. Se adopta la metodología estratificada de recolección de datos para la selección del tamaño de muestra de 200 demandantes. Se utiliza un cuestionario. Los datos sin procesar recopilados se analizan tanto para estadísticas inferenciales (análisis de correlación) como descriptivas (porcentajes y frecuencias). El hallazgo indica que

las prácticas de gestión del talento tienen un impacto directo en la motivación, la creatividad, la satisfacción y la competencia de los empleados.

Basantes y Shilquigua (2020) realizó su tesis desarrollada en la universidad del Chimborazo en Ecuador, en la distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018, con el propósito de conocer si la gestión de talento humano incide en el desempeño de su recurso humano. Los autores se basaron en la metodología hipotética – deductiva, para lo cual se empleó una investigación no experimental de diseño cuantitativo. Los autores concluyeron de acuerdo a sus resultados, el describir la problemática presentada en la empresa respecto al desempeño de sus colaboradores y la percepción que ellos manifestaron acerca de la gestión por parte de los administrativos, esto permitió presentar una propuesta de gestión del recurso humano y lograr la mejora en el desempeño de su fuerza laboral.

Sopiah, Kurniawan, Nora, & Narmaditya (2020) realizaron su estudio con el objetivo de examinar la relación entre la gestión del talento y el compromiso laboral y su impacto en el desempeño de las enfermeras en Indonesia también pretendió comprender el papel del compromiso laboral en la moderación de la gestión del talento y el desempeño de los empleados. Aplicó un método cuantitativo utilizando el análisis de ruta para investigar la relación entre las variables y el papel principal del compromiso laboral. Los participantes del estudio fueron enfermeras tanto en hospitales privados como públicos en Indonesia, con un total de 376 encuestados.

En este estudio se procesaron cuestionarios cerrados con una escala de Likert con cinco opciones. Los cuestionarios se recopilaron en su totalidad durante casi cinco meses utilizando el formulario de Google. Los resultados del estudio confirmaron que el desempeño de los enfermeros, tanto en hospitales públicos como privados, se categoriza como bueno, mientras que el compromiso con el trabajo y la gestión del talento también se categorizan como altos. Los hallazgos confirmaron que la gestión del talento influye positivamente en la participación laboral y el desempeño de los empleados.

Respecto a las bases teóricas es preciso definir las variables del estudio, entre las que se distingue, la gestión del talento humano. Tal como lo expone Bari (2020) la gestión del talento humano se ha convertido en una importante herramienta organizacional que contribuye a la ventaja competitiva y al desempeño organizacional sostenible. La literatura indica que la gestión del talento y la estrategia comercial ayudan en conjunto a lograr el éxito empresarial. La Universidad John Hopkins (2017) define como "un conjunto de procesos de recursos humanos organizacionales integrados diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener empleados productivos y comprometidos".

En términos más simples, se trata de encontrar a las personas adecuadas para los puestos adecuados a fin de lograr los objetivos estratégicos establecidos por el liderazgo. Diversos especialistas recomiendan a las organizaciones que alineen las prácticas de gestión de talento con las estrategias comerciales para mejorar el desempeño organizacional y motivar al personal para lograr un mejor desempeño. (Prieto, 2013)

La gestión del talento juega un papel crucial en el desarrollo organizacional, particularmente en el desarrollo de los empleados. Consiste en el proceso de planificación, contratación de empleados, desarrollo de empleados, gestión y compensación de empleados (Dessler, 2017)

Aljunabi (2014) agregó que la gestión del talento está indicada por varios factores, como el desarrollo del talento, el reconocimiento de la cultura del talento, las políticas y el apoyo del liderazgo. Mientras tanto, el compromiso de los empleados es un proceso para involucrar a los empleados en todos los niveles de la empresa, como en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas de la empresa. Además, el compromiso de los empleados también puede aumentar el sentido de pertenencia y responsabilidad por las decisiones al involucrar a los empleados que están en contacto directo con el trabajo

Entre varias variables, la gestión del talento es uno de los aspectos importantes cuya implementación debe ser considerada por la organización. La gestión del talento se relaciona con el compromiso de los empleados. Varios estudios como los de Aljunaibi (2014); Dhanalakshmi y Gurunathan (2014); Järvi y Khoreva (2019) demostraron que existe una influencia positiva y significativa de la gestión del talento con el compromiso de los empleados en la organización.

La significancia e importancia de la gestión del talento humano constituye un accionar estratégico y profundo de las empresas, empresarios, profesionales del área, instituciones y todo organismo que lidie con una fuerza laboral, que son su recurso humano. Y para ello es necesario aplicar estrategias positivas para atraer, desarrollar y retener al profesional adecuado y pertinente para el desarrollo de objetivos empresariales.

Las organizaciones siempre han estado compuestas por talentos humanos que contribuyen a su ventaja competitiva, pues es a través de las personas que se realizan todos los procesos y movimientos que la empresa necesita para lograr la misión para la cual fue creada. (Chávez y Condori 2019, p.15) Por ello, es de suma importancia invertir en la creación de planes y estrategias, así como en el desarrollo de programas para que se mantengan estos talentos y colaboradores que brinden mejores resultados y marquen la diferencia en el lugar donde se retienen.

El desempeño de los colaboradores depende en gran medida de las estrategias de gestión del talento aplicadas por su institución, cabe precisar lo expuesto por Pashanasi, Gárate y Palomino (2021) quienes señalan que los profesionales encargados de gestionar el talento tienen el reto de retener a empleados con características que demuestren identificación, motivación, productividad y compromiso con sus actividades laborales.

Se describe a continuación lo expuesto por Campbell y Wiernik (2016), el desempeño laboral es un constructo que implica analizar las actitudes de los trabajadores que con su desempeño aportan positivamente o negativamente el

proceso de logro de las metas organizacionales, además enfatizar que el implica analizar los comportamientos y actitudes en su centro de labores.

El encontrar una definición que se adapte a todas las áreas laborales, resultaría bastante ambigua, debido a las diferencias tiempos y tipos de labores, esta se debe adaptar a cada contexto. Cabe resaltar que sí existe un consenso en cuanto a la naturaleza multidimensional del desempeño (Ndolo, Kingi, & Idua, 2017). Aunque se han propuesto diferentes dimensiones, a efectos de esta investigación se toman en cuenta las expuestas por (Prieto, 2013) (existen tres dimensiones primordiales de desempeño laboral: eficiencia, eficacia y calidad). Que evaluando estas dimensiones permitirán aplicar estrategias de gestión del recurso humano y lograr un mejor desempeño por parte de los colaboradores de una organización o empresa.

El primero es la eficiencia que implica la calidad y cantidad de bienes y servicios que se pueden producir en un tiempo determinado y bajo ciertas condiciones. En otras palabras, la capacidad productiva de un trabajador se denomina eficiencia del trabajo. Por eficiencia del trabajo se entiende la capacidad productiva o productividad del trabajo. De acuerdo a OIT (2020) Las empresas evalúan periódicamente la eficiencia junto con otras características para identificar puntos débiles en la fuerza laboral y determinar dónde pueden mejorar, con el objetivo de mejorar la calidad general de los bienes y servicios y mantener bajos los costos.

La segunda dimensión es la eficacia, que se refiere la calidad de lo que produce el resultado esperado. Solo se refiere a lograr el objetivo. No importa cómo. La parte operativa está menos valorada. Pongpipat y Sid (2019) Lo que se desea es resolver el problema. Es por ello que rara vez se le pide a un empleado que sea eficaz. Por lo general, hay un parámetro detrás de esto, como la ética, el costo, el tiempo, etc.

La tercera dimensión es calidad en el desempeño, que se define fundamentalmente relacional al área o contexto donde se mida, de tal manera que

calidad es un proceso continuo de construir y mantener relaciones mediante la evaluación, la anticipación y el cumplimiento de las necesidades establecidas e implícitas para los trabajadores. Es decir, que para este caso es necesario observar las cualidades del trabajador, que vendrían a ser sus características distintivas, las cuales pueden ser buenas o malas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Según el tipo, es básico, ya que su objetivo es el de generar conocimientos con base en el análisis teórico, lo que permite inferir respuestas a la problemática analizada en lugar de ocurrencia. (Ceroni, 2010) Analizando el problema de índole social, genera conocimientos que sirvan de base para posteriormente, pueda ser sometido a una mejora.

La investigación se desarrolla tomando en cuenta el enfoque cuantitativo, para la cual se cita a Gómez (2006) quien señala que se emplea este enfoque para hacer mediciones y observaciones de fenómenos o sucesos que originan hipótesis, para lo cual es necesario el análisis de información recolectada y así poder contrastar las hipótesis propuestas.

El estudio además es descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2016) porque el análisis de literatura y datos recolectado permitirá la descripción de los efectos de las variables gestión del talento y desempeño laboral, enfatizando en características y patrones de comportamiento laboral bajo el efecto de la gestión del talento. Correlacional porque busca establecer la relación entre las variables analizadas.

Respecto al diseño de investigación se desenvuelve en el marco no experimental al no ejercer ninguna manipulación deliberada sobre cada una de las variables; es decir únicamente se analiza la situación en el momento de ocurrencia, y se toma directamente de los sujetos de análisis. Y para efectos de ésta investigación se tomará en cuenta las respuestas de los trabajadores del hotel y su opinión respecto a la gestión realizada por la empresa y su efecto en el desempeño de sus funciones laborales.

### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables son

**Gestión del talento humano** que se define conceptualmente como el conjunto de actividades involucradas con el objetivo de contratar, capacitar y retener profesionales talentosos en la empresa, creando un ambiente con empleados comprometidos y motivados que contribuyan al crecimiento de la organización. (Prieto, 2013). Respecto a las dimensiones se toman en cuenta.

#### Integración del trabajador

La integración de los empleados dentro de una empresa tiene como objetivo presentar el ambiente y los procesos de trabajo a las nuevas incorporaciones, logrando que ambas partes se integren y se sientan cómodas, promoviendo un clima organizacional saludable.

#### Desarrollo del trabajador

El desarrollo de los empleados es una iniciativa conjunta del empleado y del empleador para mejorar las habilidades y conocimientos existentes de un individuo. El desarrollo de los empleados recorre un largo camino en la capacitación, el perfeccionamiento de las habilidades de un empleado y la actualización de sus conocimientos y habilidades existentes. (Prieto, 2013)

#### Retención del trabajador

La retención de empleados se refiere a las diversas políticas y prácticas que permiten que los empleados permanezcan en una organización durante un período de tiempo más prolongado. Las técnicas de retención de empleados contribuyen en gran medida a motivar a los empleados para que disfruten de su trabajo y eviten cambiar de trabajo con frecuencia. (Prieto, 2013)

**Desempeño laboral** es un constructo que es el resultado de la capacidad para realizar una actividad implica dominar las habilidades técnicas y conductuales para cumplir con las expectativas de la organización. (Gabini, 2018) Las dimensiones a desarrollar son:

Eficacia, Los empleados eficaces son aquellos que mantienen su conocimiento actualizado con las tendencias actuales y todo lo relacionado con la empresa. Esto demuestra su interés y dedicación hacia la empresa, aunque su posición comercial no necesariamente lo requiera. (Gabini, 2018)

Eficiencia implica la calidad y cantidad de bienes y servicios que se pueden producir en un tiempo determinado y bajo ciertas condiciones. (Gabini, 2018)

Calidad: es un proceso continuo de construir y mantener relaciones mediante la evaluación, la anticipación y el cumplimiento de las necesidades establecidas e implícitas para los trabajadores (Gabini, 2018)

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población censal está conceptualizada como aquel grupo de casos, sujetos, sucesos, procesos, directivos u otros actores que constituyen la totalidad del grupo por analizar, el cual está delimitado por características similares en un contexto específico (Toledo, 2016). El estudio tiene como población a los trabajadores del hotel que en total son 40, quienes participaran en su totalidad en el estudio.

La muestra, para efectos de esta investigación es igual a la población total, por ende se tomará en cuenta a los 40 trabajadores que laboran en el hotel de análisis, debido a la poca cantidad de colaboradores.

**Tabla 1:**

*Distribución de la población de estudio*

Participante	Área	Cantidad
Administrativos	Gerencia	1
Personal operativo	Atención al cliente	4
	Logística	15
	Mantenimiento	20

Nota: Elaboración propia

Además de ello se mencionan las características para su inclusión o lo inverso.

#### **Características de inclusión**

Trabajadores que laboren en el rubro hotelero

Trabajadores que laboren actualmente en la empresa hotelera

#### **Características de exclusión**

Trabajadores que no laboren en el rubro hotelero

Trabajadores que no laboren actualmente en la empresa hotelera

Trabajadores que desempeñen funciones de jefatura en la empresa hotelera

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El recabar información implicará emplear como técnica la encuesta, la cual es definida por (Ñaupas, 2013) como el medio para recabar información directamente de los sujetos de estudio. Y como instrumento se emplea el cuestionario, que se empleará para medir la variable independiente GTH con 20

ítems y para la variable dependiente DL desempeño laboral igualmente un cuestionario de 23 ítems, en escala de Likert.

Respecto a la validez del instrumento fue realizado mediante juicio de expertos, que es aquel que analiza cada interrogante planteada, en función a la experticie en el área, aportando validez en función a la misma. (Escobar y Cuervo, 2008))

**Tabla 2**

*Validadores del estudio por Juicio de expertos*

<b>Nº</b>	<b>Nombre</b>	<b>Coficiente</b>
1	Dra. Velásquez Viloche Leli Violeta	
2	Mg. Zevallos Gallardo, Verónica	89%
3	Dra, Salvador García Claribel Rosario	

Respecto a la confiabilidad se aplicó la prueba alfa de Cronbach, y de acuerdo a los resultados se obtuvo un valor cercano a 1, y para ello se presenta a continuación los valores que determinan la confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para interpretar el valor del coeficiente de confiabilidad usaremos la siguiente escala:

- Coeficiente alfa > 9 es excelente
- Coeficiente alfa > 8 es bueno
- Coeficiente alfa > 7 es aceptable
- Coeficiente alfa > 6 es cuestionable
- Coeficiente alfa > 5 es pobre
- Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

**Tabla 3**

*Análisis de confiabilidad*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,960	43

*Nota:* Cabe precisar de acuerdo a lo observado en tabla 3, que el resultado es cercano a 1, por ende la confiabilidad del instrumento es excelente.

De igual forma se presenta a continuación la confiabilidad del instrumento de acuerdo a cada interrogante del cuestionario.

### **3.5. Procedimientos**

El desarrollo del estudio en primer lugar requirió de realizaciones de coordinaciones con el Hotel, para los permisos necesarios para la aplicación de las encuestas (Cuestionarios) a sus colaboradores. Este proceso se realizó en forma presencial en dos días. Posteriormente los datos fueron analizados mediante los programas estadísticos propuestos. Además de ello, se aplicaron dos cuestionarios a toda la población, un cuestionario de 23 preguntas por cada una de las variables, se les explicó, no hubo problemas con la comprensión de cada pregunta, se explicó el contexto, de modo que todos los participantes pudieron completar cada una de las interrogantes del cuestionario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información fue cuantificada y analizada mediante el programa estadístico Spss en ese mismo programa se calculó el Rho de Spearman que ha sido elegido por el valor de la información para estadística inferencial o de contrastación de hipótesis, empezando por la prueba de normalidad mediante los resultados de Shapiro Wilk para muestras menores a 50 participantes; y posteriormente realizar la prueba de contrastación de hipótesis, dependiendo del comportamiento de los

datos recolectados. Para la descripción de resultados en cuanto a frecuencias y porcentajes se empleó el programa estadístico de Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo del estudio se realizó considerando los aspectos éticos de toda investigación científica, se empezó con los lineamientos estipulados por la casa de estudio. Además de ello se consideró el anonimato de los participantes, previo consentimiento informado.

Los resultados serán tomados a cabalidad, con sus parámetros de confiabilidad, y además de ello cada aporte teórico se respeta señalando la autoría de los diversos teóricos e investigadores tomados en cuenta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Informe de aplicación del cuestionario

Luego de mostrar los resultados aplicados con el instrumento de cuestionario, el cual fue dirigido a los empleados de una empresa hotelera en el distrito de Miraflores, el cual está compuesto por 43 ítems y la herramienta de medición es la escala de Likert. Se exponen a continuación los resultados descriptivos e inferenciales, diferenciando cada uno de los objetivos propuestos.

#### 4.1.1 Resultados descriptivos.

##### Variable 1: Gestión del talento humano

El estudio tiene como variable independiente a la gestión del talento humano, para lo cual se procede a analizar cada una de sus dimensiones: integración del trabajador, desarrollo del trabajador y retención del trabajador.

**Tabla 4:**

*Variable I. D1 Integración del trabajador*

<b>Integración del trabajador</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	Media	3	7,1
	Alto	37	88,1
	Total	42	95,2
Perdidos	Sistema	2	4,8
Total		42	100,0

*Nota:* se observa en tabla 2, que la integración del trabajador se ubica en un nivel alto, lo que es representado por 88%, la diferencia se ubica en los niveles medio y bajo. Al respecto se infiere que los colaboradores demuestran actitudes de integración al trabajo respecto a sus funciones y normas y estatutos de la empresa.

**Tabla 5:***Variable I. D2 Desarrollo del trabajador*

<b>Desarrollo del trabajador</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Media	4	9,5
	Alto	36	85,7
	Total	40	95,2
Perdidos	Sistema	2	4,8
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota:* se observa en tabla 3, que la dimensión referente al desarrollo del trabajador se ubica en un nivel alto, lo que es representado por 85,7%, la diferencia se ubica en los niveles medio y bajo. Al respecto se infiere que la gestión del talento en la dimensión del desarrollo, permite al colaborador realizar actividades que promuevan su desarrollo profesional y personal.

**Tabla 6:***Variable I. D2 Retención del trabajador*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Bajo	2	4,8
	Media	31	73,8
	Alto	7	16,7
	Total	40	95,2
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>

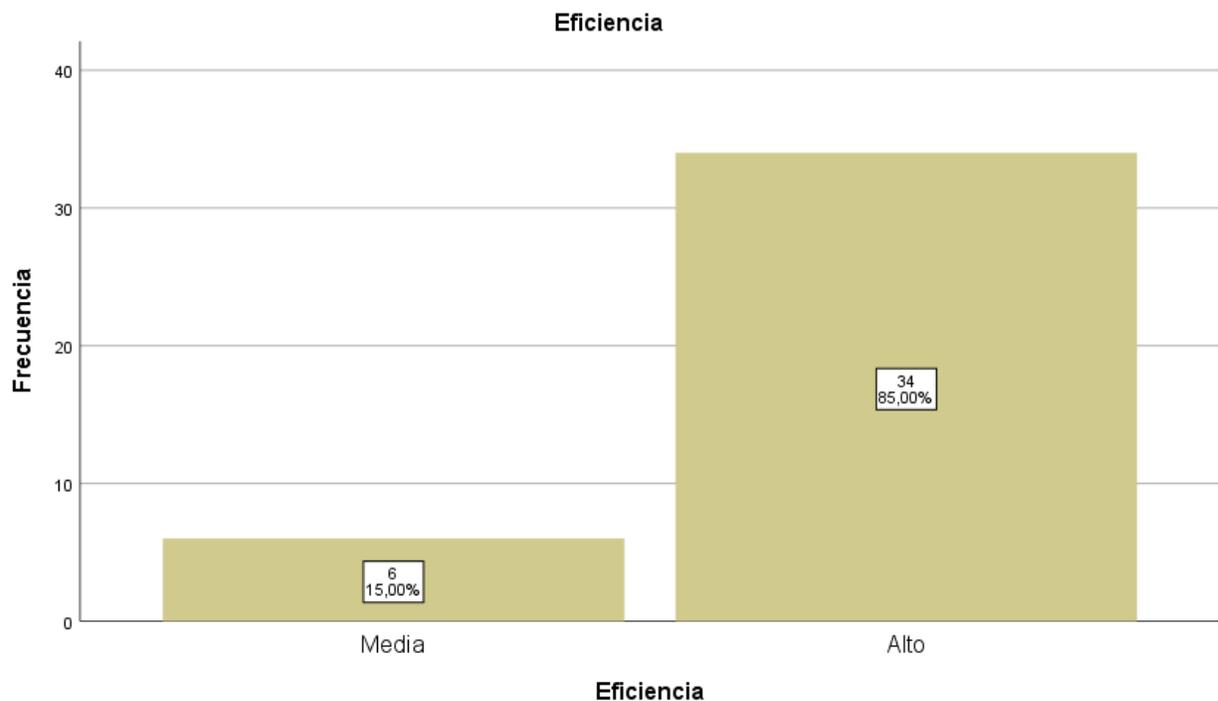
*Nota:* se observa en tabla 4, que las estrategias de retención del trabajador se ubica en un nivel medio, lo que es representado por 73.8%, la diferencia se ubica en los niveles alto y bajo. Al respecto se infiere que las estrategias para la retención del trabajador se ubican en un nivel medio, lo que permite sugerir que se realice un cambio de estrategias de retención del personal.

## Variable 2: Desempeño laboral

El estudio tiene como variable dependiente el desempeño laboral, para lo cual se procede a analizar cada una de sus dimensiones: eficiencia, eficacia y calidad.

**Figura 1:**

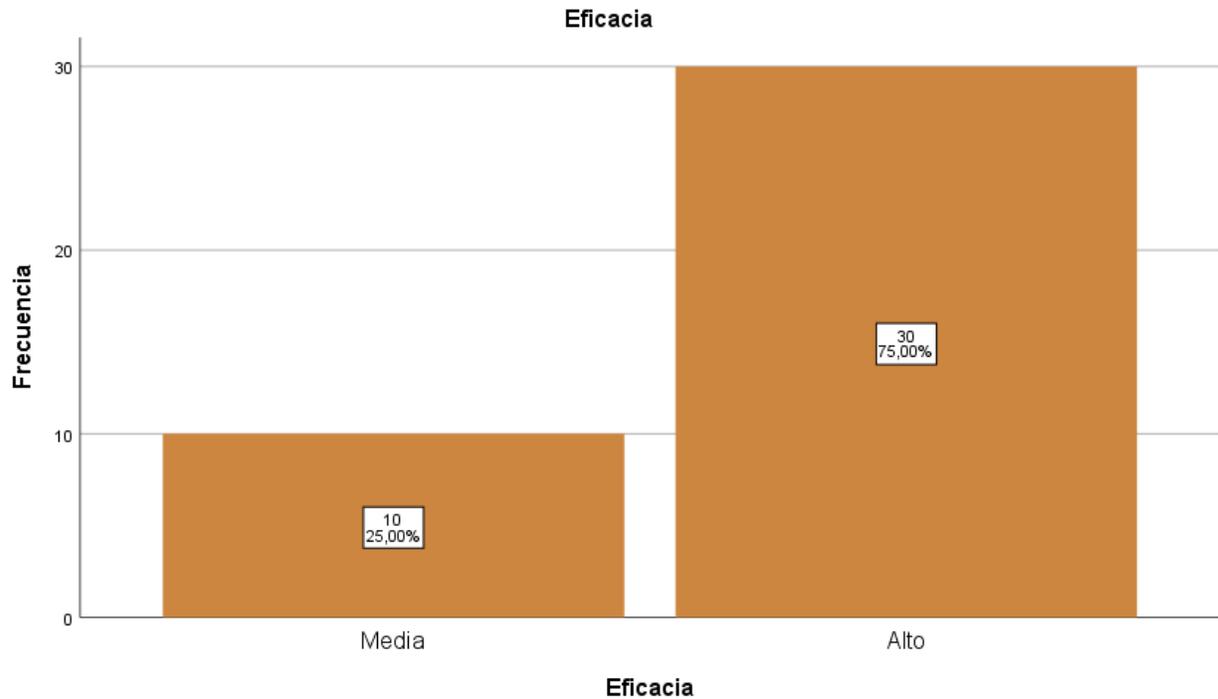
*Variable Desempeño D1 - Eficiencia*



*Nota:* se observa en figura 1, respecto al desempeño laboral en su dimensión Eficiencia, los colaboradores señalan que se ubica en un nivel alto, lo que es representado por 85%, y el 15% se ubicó en un nivel medio. Al respecto se infiere que respecto a la eficiencia que los colaboradores son eficientes en el ejercicio de sus funciones.

**Figura 2:**

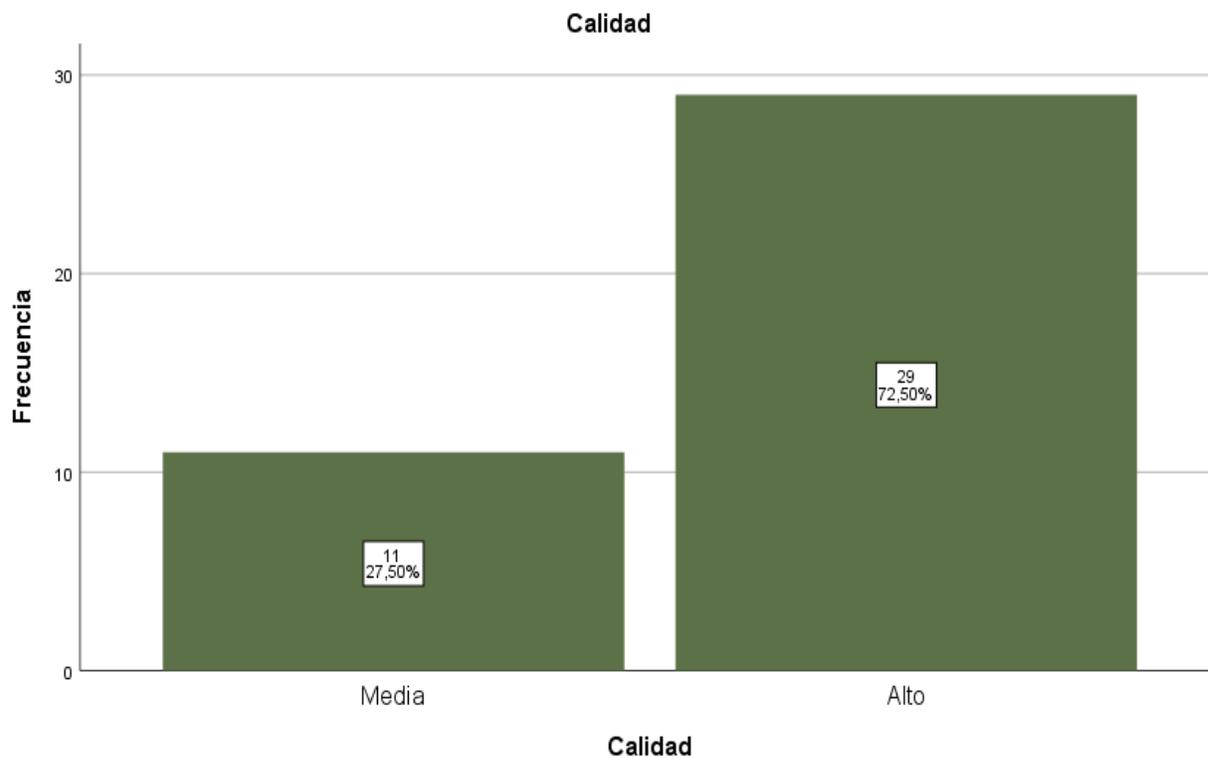
*Variable Desempeño D2 - Eficacia*



*Nota:* Se observa en figura 2, respecto al desempeño laboral en su dimensión Eficacia, se ubica en un nivel alto, lo que es representado por el 75%, y el 25% se ubicó en un nivel medio. Al respecto se infiere que la eficacia de los colaboradores es buena, y lo demuestran en el ejercicio de sus funciones, adaptándose a las normativas y manejando adecuadamente los recursos de la empresa.

**Figura 3:**

*Variable Desempeño D3 - Calidad*



*Nota:* se observa en figura 3, respecto al desempeño laboral en su dimensión calidad, que los colaboradores desempeñan sus funciones demostrando un nivel alto de calidad en su desempeño.

#### **4.1.2 Contrastación de hipótesis.**

De acuerdo a los objetivos propuestos, en el siguiente apartado se presentan las tablas de correlación de Rho de Spearman, para poder concluir si se relacionan las variables del estudio.

##### Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022

##### Hipótesis general del estudio

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

**Tabla 7:**

*Objetivo general –correlación entre Gestión del talento y desempeño laboral.*

			Gestión del talento humano	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	40	40
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	40	40

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

*Nota:* se aprecia en la tabla 5 que hay un nivel de correlación correspondiente a ,414 y a su vez es positiva, por ende se demuestra que existe correlación directa entre las variables analizadas y dándose por aprobada la hipótesis del investigador y rechazando la H0.

De acuerdo al rango señalado por Sampieri (2016) el nivel de correlación es positiva y moderada.

**Figura 4:**

*Rango de correlación.*

Rango de valores de $r_{XY}$	Interpretación
$0.00 \leq  r_{XY}  < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq  r_{XY}  < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq  r_{XY}  < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq  r_{XY}  < 1.00$	Correlación fuerte

A nivel de fuerza, se obtiene que la hipótesis alterna en donde se afirma que existe una relación significativa porque el valor p es menor a 0.05, y se puede afirmar que

es un nivel moderado, pero significativo debido a la cifra del rango nos quiere decir que el buen manejo de la gestión de talento humano no es determinante para garantizar la mejora del desempeño laboral

**Objetivo específico 01:**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022

El estudio para lograr el objetivo específico 1 propuesto plantea la siguiente hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficiencia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficiencia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

**Tabla 8:**

*Objetivo específico 1 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D1 eficiencia*

			Gestión del talento humano	Eficiencia
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,346*
		Sig. (bilateral)	.	,029
		N	40	40
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,346*	1,000
		Sig. (bilateral)	,029	.
		N	40	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: se aprecia en la tabla 6 que hay un nivel de correlación correspondiente a ,346 y a su vez es positiva, por ende se demuestra que existe correlación entre las

variables analizadas y dándose por aprobada la hipótesis del investigador y rechazando la H0.

A nivel de fuerza, se obtiene que la hipótesis alterna en donde se afirma que existe una relación significativa porque el valor p es menor a 0.05, y se puede afirmar que es un nivel moderado, pero significativo debido a la cifra del rango nos quiere decir que el buen manejo de la gestión de talento humano es determinante para garantizar la mejora del desempeño laboral.

### **Objetivo específico 02:**

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022

El estudio para lograr el objetivo específico 2 propuesto plantea la siguiente hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficacia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficacia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

**Tabla 9:***Objetivo específico 2 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D1 eficacia*

			Gestión del talento humano	Eficacia
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000	,266
		Sig. (bilateral)	.	,097
		N	40	40
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,266	1,000
		Sig. (bilateral)	,097	.
		N	40	40

*Nota:* Se aprecia en la tabla 7 que hay un nivel de correlación correspondiente a ,216 y a su vez es positiva, por ende se demuestra que existe correlación, sin embargo el nivel de correlación es débil, por otro lado el nivel de significancia es mayor a 0.05, lo que demuestra que no es significativa la correlación. La regla permite decidir que se aprueba la hipótesis nula del estudio y rechaza la hipótesis alterna del investigador.

A nivel de fuerza, se obtiene que la hipótesis alterna en donde se afirma que existe una relación significativa porque el valor p es menor a 0.05, (0.097) y se puede afirmar que no existe significancia en la correlación.

### Objetivo específico 03:

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

El estudio para lograr el objetivo específico 3 propuesto plantea la siguiente hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficiencia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

H0: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficiencia laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022.

### Tabla 10:

*Objetivo específico 3 – Correlación entre V1: Gestión del talento y D3 calidad*

		Gestión del talento humano	Calidad
Rho de Spearman	Gestión del talento humano	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,347*
		N	,028
	Calidad	Coefficiente de correlación	40
		Sig. (bilateral)	40
		N	40

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota:* se aprecia en la tabla 8 que hay un nivel de correlación correspondiente a ,347 y a su vez es positiva, por ende se demuestra que existe correlación entre las variables analizadas y dándose por aprobada la hipótesis del investigador y rechazando la H0. Se resalta, que la relación es moderada, directa y positiva.

A nivel de fuerza, se afirma que existe una relación significativa porque el valor p es menor a 0.05, y se puede afirmar que es un nivel moderado, pero significativo debido a la cifra del rango nos quiere decir que el buen manejo de la gestión de talento humano es determinante para garantizar la mejora en la calidad del desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada, ha permitido de acuerdo al objetivo general determinar que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de sus colaboradores. En las teorías de base, se resalta entonces lo expuesto por (Basandes y Shilquigua, 2020) y en concordancia con los resultados de este estudio, que el aplicar estrategias de gestión del talento en procesos de selección, formación, planes de crecimiento interno y política de incentivos ejerce un impacto positivo en el cumplimiento de las funciones de los colaboradores.

Por otro lado, respecto a las teorías se concuerda además con lo señalado con (Aljunabi, 2014), quien afirma que la gestión del talento consiste en identificar las habilidades, actitudes y aptitudes profesionales que deben tener los empleados para desempeñar correctamente cada uno de los puestos de trabajo. En función a la identificación de capacidades y habilidades, la empresa presenta ciertas falencias al no encontrarse una correlación entre la gestión del talento y la eficacia, lo que puede ser originado por la falta de establecimiento de metas y objetivos empresariales, resaltando que los colaboradores desarrollaban sus funciones sin lograr muchas veces las metas programadas. Se precisa que la empresa tiene reconocimiento en el sector turístico y hotelero, pero aún se requiere adaptarse a las nuevas formas de trabajo por efectos de la pandemia.

Como objetivo específico se propuso establecer la correlación entre gestión del talento y desempeño laboral; los resultados demuestran que la correlación es moderada (0,414) pero significativa y estos coinciden con los estudios previos realizados en el ámbito internacional como los de Matos (2020), quien demostró que la gestión respecto al desarrollo y aprendizaje impactan en el desempeño, sobre todo en sus habilidades dinámicas. En relación a este estudio, la eficiencia y calidad se constituyen como habilidades dinámicas, por ser indispensables para el buen desempeño. De acuerdo a la muestra, ambos estudios trabajaron con una muestra similar en cantidad, a pesar de ser en el ámbito internacional, se puede deducir que

la realidad empresarial actual ha tenido el mismo efecto en función al contexto de salud vivido; a pesar de las incertidumbres por el desarrollo del sector turismo, su reactivación económica está en ascenso y origina sentimientos de seguridad al colaborador para ejercer un buen desempeño de sus funciones.

En la misma línea, el estudio de Correa y Mancheno (2018) buscó determinar la relación entre la gestión del talento y el desempeño, y respecto a las dimensiones de desarrollo, coinciden al enfatizar que este debe ser tanto en lo personal y social, y las muestras fueron tomadas en personal con características similares, el contexto laboral en el País vecino presenta características similares al nuestro. Sin embargo, también detectaron problemas entre la retención del personal, coincidentemente con este estudio, quien en la dimensión de retención se ubicó en un nivel medio.

Para ello se proponen mejorar los procesos básicos de selección, monitoreo y motivación para lograr la retención del personal. Cabe mencionar que las empresas enfrentan un reto, que es el de brindar seguridad al trabajador, quienes en muchos casos dejaron sus puestos de trabajo por temor a las consecuencias de salud por contagios o mal manejo de normativas de bioseguridad en su centro de labores.

Los estudios de Mahmud (2020) y de Basantes (2020) demostraron que la gestión aplicada en las empresas no fue buena, y por ende el desempeño de los colaboradores demostró que no es eficiente, para ello se propuso alternativas mediante un plan de mejora en las prácticas de gestión del talento y trabajar la motivación, la creatividad, la satisfacción y la competencia de los empleados. Los estudios no coinciden con esta investigación, debido a que la eficiencia si demostró correlación positiva, a diferencia de la eficacia donde es necesario proponer alternativas de mejora. La problemática enfrentada por las empresas hoteleras del sector, ha motivado a una reestructuración de procesos operativos, las cuales deben

incluir el adecuado manejo del personal y aplicación de métodos y estrategias de capacitación, prevención y motivación para el buen desempeño.

Es preciso resaltar que el área de Recursos Humanos de una empresa debe comprender la importancia de garantizar la calidad y eficacia en el trabajo de todos los colaboradores. (Castro & Delgado, 2020) Para ello será útil contratar al profesional que mejor se adapte a la forma de trabajar de la empresa. En otros, desarrollar una estrategia específica que permita a los empleados que ya están en el equipo explorar sus habilidades. Y los datos de este estudio, respaldan la relevancia de la gestión del talento.

En el ámbito nacional los estudios de Monzón (2020), Espinoza y Montalvo (2021) coincidieron con estos resultados, en ambos estudios la correlación fue positiva, directa y significativa. La correlación fue más fuerte en el estudio de Espinoza, a pesar de que la muestra fue constituida por 24 colaboradores, a diferencia de este estudio cuya muestra fue de 40 colaboradores.

Además de ello se menciona el estudio de Estrella (2020) realizado en Perú, la gestión del talento si se relaciona con la eficacia, lo que establece una diferencia, debido a que no se ha demostrado relación significativa con la eficacia. Frente a esta situación se infiere que por ser instituciones que pertenecen a administraciones diferentes (pública y privada) podrían interferir en el desempeño de los trabajadores.

A partir del análisis realizado, es necesario comprender que debe evaluarse a la empresa en su conjunto, observando el porcentaje de empleados que demuestran un buen desempeño, y que cumplen con las funciones establecidas. Se requiere de una clasificación y designación apropiada, de acuerdo a las capacidades y habilidades propias de cada colaborador. Se espera que los empleados sean evaluados de acuerdo con las actividades que les fueron asignadas y las acciones a las que tienen derecho. (Monzón, 2020)

Es consecuente entonces que se apliquen evaluaciones del desempeño, y lograr así que la empresa tenga cada vez más talentos eficientes y menos empleados ineficientes. Al respecto se resalta que en la empresa, a pesar de haber implementado adecuadamente los protocolos de bioseguridad para la buena atención con el público, no se debe dejar en Segundo plano el manejo adecuado con el personal. Es indispensable evaluar y decidir respecto a los resultados las funciones en concordancia con las capacidades de cada colaborador.

El desarrollo del estudio se realizó manteniendo la privacidad o anonimato de los entrevistados, por sugerencia de los administrativos, quienes en un inicio demostraron desconfianza ante las preguntas que se aplicarían en la encuesta. Pero a posterior, la participación y colaboración fue apropiada, al indicárseles que los resultados servirían para ejecutar propuestas que mejoren los problemas encontrados.

Finalmente, es posible concluir que estas métricas traen números que, al ser analizados y comparados, brindan información para una mejor gestión de personas en una empresa. De esta forma, se pretende lograr el desarrollo constante de cada colaborador, teniendo siempre en cuenta la prosperidad financiera y el crecimiento de la empresa.

Para un análisis más profundo, se recomienda un seguimiento de estos datos, así como una comparación con datos anteriores. Por lo tanto, se pretende que estas métricas ayuden a potenciar el capital humano de la organización para impactar positivamente en el crecimiento de la empresa en su conjunto.

## V. CONCLUSIONES

El estudio permite concluir en función al objetivo específico que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel en Miraflores. A pesar de la situación de salud vivida, las estrategias de gestión del recurso humano que la empresa aplica, ha permitido que los colaboradores se adapten a los cambios y cumplan con los estándares y metas de la empresa, impactando con la eficiencia y calidad de su desempeño.

Respecto al objetivo específico 1, se concluye que existe correlación directa y positiva de (0,347) entre la gestión del talento humano y la dimensión de eficiencia del desempeño laboral, es decir que el colaborador cumple con las funciones de su cargo y hace el uso adecuado de los recursos de la empresa. Adaptándose a las medidas de bioseguridad y demostrando eficiencia en el ejercicio de sus funciones.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye que hay correlación directa y positiva de (0,216), sin embargo de nivel de fuerza bajo, y cuya significancia es mayor a 0.05 entre la gestión del talento humano y la dimensión de eficacia del desempeño laboral, por ende se afirma que la correlación no es significativa. Es decir para la lograr la eficacia en el desempeño, intervienen otros factores además de la gestión del talento humano. Pese a ello es necesario que la empresa promueva nuevas medidas de acción para lograr los objetivos empresariales.

Respecto al objetivo específico 3, se concluye que hay correlación directa y positiva de (0,348), cuyo nivel de fuerza es moderado, y cuya significancia es mayor a 0.05 entre la gestión del talento humano y la dimensión calidad del desempeño laboral. Referente a esta dimensión se afirma que la correlación es positiva y que la gestión si ejerce un efecto en calidad del desempeño del colaborador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta la gestión de talento humano y desempeño laboral del hotel Santa Cruz se recomienda:

Que la empresa realice un planeamiento estratégico previo, donde se detallen las actividades para mejorar el desempeño del colaborador, teniendo en cuenta las características del sector y de las actividades principales de la empresa, como es la de brindar atención al cliente. Bajo el contexto de salud, las medidas de seguridad y de gestión del talento deben ser reestructuradas para brindarle al personal el sentimiento de seguridad respecto a su salud y las medidas tomadas para la prevención de contagios.

Respecto al objetivo específico 1, se recomienda implementar en la empresa lineamientos de seguridad, específicamente para el desarrollo de funciones en el contexto de salud vivido en la actualidad. Concientizar al trabajador en el cuidado y prevención del Covid - 19, haciendo uso correcto de implementos de bioseguridad. Por otro lado, respecto a este objetivo es necesario que la empresa ofrezca a su personal la motivación y seguridad requerida para que ejerza sus funciones con eficiencia.

Respecto al objetivo específico 2; es indispensable que los colaboradores conozcan las metas y objetivos empresariales, sin embargo es preciso que mensualmente se realicen evaluaciones con indicadores de desempeño y en base a los resultados realizar programas de incentivos hacia el desarrollo profesional del personal. La eficacia depende en gran medida de la motivación que tenga el personal para el cumplimiento de sus labores, es por ello necesario que se adecúen las estrategias de motivación y retención del personal para lograr tal objetivo.

Respecto al objetivo específico 3; se recomienda seguir con la normativa y planeación estratégica del hotel, respecto a monitoreos constantes y seguimientos de cada uno de los procesos de la empresa. Sin embargo, se debe crear un plan de evaluación del desempeño, donde cada colaborador realice una autoevaluación de su desempeño, y a su vez proponga medidas de mejora ante problemas presentados en el ejercicio de sus funciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aljunabi, M. (2014). Aljunaibi, MM (2014). Gestión del talento y compromiso de los empleados. Tesis doctoral. *The British University in Dubai (BUiD)*., <https://bspace.buid.ac.ae/handle/1234/704>.
- Bari, M. (2020). La relación entre las prácticas de gestión del talento y la retención de empleados de la generación 'Y': papel mediador del desarrollo de competencias . *Investigación económica Volumen 33, Edición 1*, <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1748510>.
- Basandes, R., & Shilquigua, E. (2020). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Campbell, J., & Wiernik, B. (2016). The Modeling and Assessment of Work Performance. In Annual Review of Organizational . *Psychology and Organizational Behavior (Vol. 2)*., DOI:10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703., [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.107](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107).
- Ceroni, M. (2010). ¿Investigación básica, aplicada o sólo investigación? *Rev. Soc. Quím. Perú* v.76 n.1 Lima ene./mar. , [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-634X2010000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2010000100001).
- Chavez, Y., & Condori, G. (2019). *“La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en mi Banco de la Microempresa, Sucursal Huancavelica 2019”*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Dessler, G. (2017). *Gestión de recursos humanos*. Yakarta.: Salemba Empat.

- Dhanalakshmi, R., & Gurunathan, K. (2014). Un estudio sobre la gestión del talento como estrategia para influir en el compromiso de los empleados y su efecto en el resultado organizacional. *International Journal of Business and Administration* . *International Journal of Business and Administration Research Review*, 2(4), 183-186.
- Escobar, M., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición* 6, 27-36, [https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacion](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion).
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19. *Universidad Continental*, [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Espinoza\\_Montalvo\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHGO_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf).
- Estrella, E. (2020). *Gestión del talento humano y su repercusión en el desempeño laboral percibido por los trabajadores administrativos del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión de Pasco, 2018*. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Gabini, S. (2018). *Potenciales Predictores Del Rendimiento Laboral: Una Exploración Empírica*. Teseo.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba Argentina, Cordova , Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2016). *Metodología de la investigación científica*. México: MC Grill.
- Jarvi, K., & Khoreva, V. (2019). El papel de la gestión del talento en la renovación estratégica. Relaciones con los empleados. *The International Journal*, 42(1), 75-89., <https://doi.org/10.1108/ER-02-2018-0064>.

- Mahmud, K. (2019). La influencia de la gestión del talento en el desempeño de los empleados en las instituciones del sector público de los EAU. *ResearchGate*, <http://dx.doi.org/10.5539/par.v8n2p8>.
- Mancheno, & Correa. (2018). *Modelo de gestión del talento humano y el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Técnica de Machala*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Matos, J. (2020). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim Sac Huánuco - 2015. *Balances* Vol. 6 Num.11, <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/194/207>.
- Monzón, C. (2020). "Gestión del talento humano y su relación con el servicio del hotel Sonesta Cusco 2020". Universidad Andina del Cusco. Cuzco: Universidad Andina del Cusco.
- Ndolo, F., Kingi, W., & Ibua, M. (2017). Efecto de las prácticas de gestión del talento en el desempeño de los empleados entre las corporaciones estatales con base comercial en Kenia. . *Revista Internacional de Innovaciones en Gestión y Comercio*, , 5(1), 580-5.
- Ñaupas, H. (2013). Capítulo III. La investigación científica. En H. Ñaupas, M. Valdivia, J. Palacios, & H. Romero, *Metodología de la investigación - Cuantitativa, cualitativa y redaccion de la tesis*. (pág. 123). Bogotá - Colombia: Ediciones de la U,.
- OECD. (10 de 05 de 2021). *The territorial impact of COVID-19: Managing the crisis and recovery across levels of government*. (Contributing to a global effort) Recuperado el 12 de 02 de 2022, de Tackling Coronavirus (COVID-19): [http://www.oecd.org/coronavirus/en/?\\_ga=2.233758493.24528729.1645211181-1829340892.1645211181](http://www.oecd.org/coronavirus/en/?_ga=2.233758493.24528729.1645211181-1829340892.1645211181)

- OIT. (2020). *“Driving Up Productivity - A guide for employer and business membership organizations”*. Lima.: Regional Office for Latin America and the Caribbean, Bureau for Employers’ Activities : ACT/EMP.
- OIT. (2020). *El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella*. Suiza: Organización Internacional del trabajo.
- OMS. (2021). *La OMS y las Naciones Unidas establecen medidas para alcanzar las metas mundiales de vacunación contra la COVID-19*. México: Organización Mundial de la Salud.
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021 ). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), ISSN 2219-7168, <https://www.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>.
- Peralta, L. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Centro de Atención Residencial “JESUS MI LUZ” del INABIF - Cusco 2018*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Pongpipat, P., & Sid, S. (2019). Communication satisfaction, employee engagement, job satisfaction, and job performance in higher education institutions. *ABAC Journal* Vol.39 No.3 pp 90-110), <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/4204/2488>.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Medellín: Universidad de Medellín.
- Rivera, L., & Gutiérrez, C. (2020). *Gestión estratégica del talento ante la nueva realidad. Informe sobre prácticas de recursos humanos en tiempos de Covid - 19*. Costa Rica: KPMG.

Toledo, N. (2016). *Población y muestra*. México: Universidad Autónoma del Estado de México.

ANEXO N°1

Matriz de consistencia

**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	RANGO	METODO LOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1</b> Gestión del talento	Integración del trabajador Desarrollo del trabajador Retención del trabajador	Bajo: 20- 50 Medio 51-75 Alto: 76 - 100	<b>Tipo de investigación</b> <b>No experimental</b> Básica <b>Diseño</b> Descriptivo correlacional
¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022	H. A: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022				
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>				

<p>¿Cuál es la relación entre la estrategias de integración y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la estrategias de integración y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p><b>H. A:</b> Existe relación significativa entre la estrategias de integración y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p><b>Variable 2</b> <b>Desempeño laboral</b></p>	<p><b>Eficiencia</b> <b>Eficacia</b> <b>Calidad</b></p>	<p>Bajo: 20- 50 Medio 51-80 Alto: 81 - 115</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión del desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19 Lima 2022</p>				<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>CORTE</b> Transversal <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>

<p>¿Cuál es la relación entre las acciones de retención y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre las acciones de retención y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre las acciones de retención y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>				
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficiencia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficiencia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>				

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la eficacia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la eficacia de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>				
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión del talento humano y la calidad en el desempeño de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022</p>				

**ANEXO N°2:**

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	La gestión del talento humano representa un compromiso estratégico y profundo de las organizaciones actuales y de los profesionales de recursos humanos para atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales del mercado	Para el desarrollo de la investigación se emplea un cuestionario en escala de Likert con 20 preguntas	Integración del trabajador	Estrategia de difusión para convocatoria Análisis de documentación académica formativa Evaluación y entrevista Proceso de inducción	Muy Inadecuado Inadecuado Regular
			Desarrollo del trabajador	Evaluación de necesidades de trabajadores Planificación de formación laboral Asignación de presupuesto para capacitaciones al personal Desarrollar actividades de formación y capacitación	Adecuado Muy adecuado
			Retención del trabajador	Incentivos Asignación de funciones Estabilidad laboral	
DESEMPEÑO LABORAL	Desempeño laboral es un constructo que comprende comportamientos bajo el control de los trabajadores que contribuyen a las	Para el desarrollo de la investigación se emplea un cuestionario	Eficiencia	Responsabilidad del personal- Nivel de conocimientos técnicos. Liderazgo y cooperación en centro de trabajo. Nivel de adaptabilidad del trabajador	Muy inadecuado Inadecuado Regular

	<p>metas organizacionales. estos autores enfatizar que el desempeño es un conjunto de comportamientos, no las variables que determinan estos comportamientos o sus resultados.</p>	<p>en escala de Likert con 20 preguntas</p>	<p>Eficacia</p>	<p>Percepción del nivel de calidad de trabajo. Metas logradas. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo.</p>	<p>Adecuado Muy adecuado</p>
			<p>Calidad</p>	<p>Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles</p>	

**ANEXO N°3: Instrumentos utilizados**

**INSTRUMENTO DE MEDICIÓN  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

<b>Muy Inadecuado</b>	<b>Inadecuado</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Muy adecuado</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

	<b>INTEGRACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Cómo considera Ud. las estrategias de publicidad para la convocatoria de puestos de trabajo					
2	Cómo considera Ud. las estrategias aplicadas para la designación de funciones y actividades laborales en tiempos de pandemia					
3	Cómo considera Ud. las acciones de la empresa respecto a la designación de funciones de acuerdo formación académica de cada trabajador					
4	Cómo considera Ud. la capacitación recibida para el ejercicio de sus funciones					
5	De acuerdo a su percepción, cómo considera Ud las actividades de evaluación y entrevista del personal					
6	Cómo considera Ud.las estrategias de evaluación aplicadas por la empresa para medir el desempeño					
7	De acuerdo a su percepción cómo considera Ud las actividades previas de preparación del puesto de trabajo					
	<b>DESARROLLO</b>					
8	Las actividades de evaluación al trabajador: están orientadas a la mejora de sus actividades laborales					
9	Desde su percepción, cómo calificaría las medidas de mejora aplicadas por la empresa para el buen desarrollo de las funciones laborales					
10	Qué apreciación tiene sobre las estrategias de Planificación de capacitación laboral respecto a las normas de bioseguridad					
11	Considera Ud que las capacitaciones realizadas al personal cumplen con las necesidades de formación profesional para el desempeño de funciones.					
12	Considera Ud.que el presupuesto asignado es su capacitación es:					
13	Las actividades desarrolladas para la formación y capacitación cubren las necesidades del trabajador					
14	En su opinión cómo considera Ud las actividades de acompañamiento y seguimiento durante el desempeño de funciones.					
	<b>RETENCIÓN</b>					
15	Los programas de incentivos y motivación al personal empleado por la empresa son:					

16	El clima laboral en la empresa motiva una mejora en su desempeño					
17	Las estrategias de asignación de funciones de cada trabajador toma en cuenta la formación académica del personal.					
18	En su opinión recibe capacitación constante para el ejercicio del cargo designado					
19	En su opinión como trabajador de la empresa, cuenta con el goce de sus beneficios laborales					
20	En su opinión como trabajador de la empresa, considera que cuenta con estabilidad laboral.					

## INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### DESEMPEÑO LABORAL

Muy Inadecuado	Inadecuado	Regular	Adecuado	Muy adecuado
1	2	3	4	5

	EFICIENCIA	1	2	3	4	5
1	Cumple a cabalidad con las funciones laborales designadas para su cargo, a pesar de las normas de distanciamiento.					
2	Trabaja en equipo para el logro de las metas propuestas por el hotel.					
3	Desarrolla sus funciones aplicando sus conocimientos técnicos y de bioseguridad para el cargo					
4	Resuelve situaciones críticas presentadas en el trabajo para cumplir con su labor a tiempo y demostrar un buen desempeño					
5	Demuestra actitudes de liderazgo en centro de trabajo.					
6	Es cooperativo con las actividades de la empresa y demuestra actitudes de trabajo en equipo					
7	Se adapta a los cambios y formas de trabajo, de acuerdo al contexto.					
8	Se compromete con los objetivos de la empresa y se adecúa a los horarios y funciones establecidas.					
	EFICACIA					
9	Cumple con las funciones de su cargo demostrando responsabilidad y puntualidad					
10	Desarrolla sus funciones con los recursos materiales designados por la empresa					
11	Cumple con las metas de atención a clientes propuestas por el Hotel.					

12	Comunicas los logros y necesidades para el buen ejercicio de sus funciones laborales					
13	Se encuentra satisfecho con las funciones asignadas a su cargo					
14	Realiza además de sus funciones, otras no asignadas a su cargo.					
15	Aplica todo su conocimiento técnico y formativo dentro del puesto de trabajo.					
16	Se encuentra satisfecho con las capacitaciones formativas brindadas por el hotel.					
17	Hace buen uso de los materiales de trabajo					
18	Demuestra disposición para cooperar y realizar actividades organizadas fuera del horario de trabajo.					
	<b>CALIDAD</b>					
19	Desarrolla las funciones de su cargo en el tiempo establecido, sin dejar pendientes a posterior.					
20	Demuestra actitudes colaborativas en situaciones críticas presentadas en el hotel.					
21	Desarrolla sus funciones haciendo uso de los implementos de seguridad y protocolos de salud establecidos					
22	Participa y colabora con las capacitaciones de bioseguridad establecidas para la atención al cliente					
23	Está dispuesto a participar de evaluaciones del desempeño y rendimiento laboral.					

## ANEXO N°4: Análisis de Confiabilidad

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cómo considera Ud. las estrategias de publicidad para la convocatoria de puestos de trabajo	172,20	274,178	,612	,959
Cómo considera Ud. las estrategias aplicadas para la designación de funciones y actividades laborales en tiempos de pandemia	172,20	275,956	,516	,959
Cómo considera Ud. las acciones de la empresa respecto a la designación de funciones de acuerdo formación académica de cada trabajador	172,20	277,956	,305	,960
Cómo considera Ud. la capacitación recibida para el ejercicio de sus funciones	172,30	272,678	,842	,958
De acuerdo a su percepción, cómo considera Ud las actividades de evaluación y entrevista del personal	172,20	266,178	,667	,958
Cómo considera Ud. las estrategias de evaluación aplicadas por la empresa para medir el desempeño	172,50	281,167	,210	,961
De acuerdo a su percepción cómo considera Ud las actividades previas de preparación del puesto de trabajo	172,20	275,289	,552	,959
Las actividades de evaluación al trabajador: están orientadas a la mejora de sus actividades laborales	172,20	271,511	,758	,958
Desde su percepción, cómo calificaría las medidas de mejora aplicadas por la empresa para el buen desarrollo de las funciones laborales	172,30	272,233	,487	,960
Qué apreciación tiene sobre las estrategias de Planificación de capacitación laboral respecto a las normas de bioseguridad	172,30	265,567	,743	,958
Considera Ud que las capacitaciones realizadas al personal cumplen con las necesidades de formación profesional para el desempeño de funciones.	172,30	274,900	,697	,959
Considera Ud. que el presupuesto asignado es su capacitación es:	172,40	279,600	,321	,960
Las actividades desarrolladas para la formación y capacitación cubren las necesidades del trabajador	172,60	267,822	,650	,959
En su opinión cómo considera Ud las actividades de acompañamiento y seguimiento durante el desempeño de funciones.	172,30	276,456	,411	,960
Los programas de incentivos y motivación al personal empleado por la empresa son:	172,60	269,156	,599	,959
El clima laboral en la empresa motiva una mejora en su desempeño	172,40	270,267	,627	,959
Las estrategias de asignación de funciones de cada trabajador toma en cuenta la formación académica del personal.	172,10	269,433	,779	,958
En su opinión recibe capacitación constante para el ejercicio del cargo designado	172,60	263,600	,813	,957
En su opinión como trabajador de la empresa, cuenta con el goce de sus beneficios laborales	172,50	270,056	,591	,959

En su opinion como trabajador de la empresa, considera que cuenta con estabilidad laboral.	172,30	264,456	,787	,958
Cumple a cabalidad con las funciones laborales designadas para su cargo, a pesar de las normas de distanciamiento.	172,10	280,100	,406	,960
Trabaja en equipo para el logro de las metas propuestas por el hotel.	172,00	269,333	,732	,958
Desarrolla sus funciones aplicando sus conocimientos técnicos y de bioseguridad para el cargo	172,10	269,433	,779	,958
Resuelve situaciones criticas presentadas en el trabajo para cumplir con su labor a tiempo y demostrar un buen desempeño	172,00	278,889	,427	,959
Demuestra actitudes de liderazgo en centro de trabajo.	172,20	261,956	,822	,957
Es cooperativo con las actividades de la empresa y demuestra actitudes de trabajo en equipo	171,90	277,656	,470	,959
Se adapta a los cambios y formas de trabajo, de acuerdo al contexto.	172,10	280,989	,343	,960
Se compromete con los objetivos de la empresa y se adecúa a los horarios y funciones establecidas.	172,10	280,100	,406	,960
Cumple con las funciones de su cargo demostrando responsabilidad y puntualidad	172,10	280,100	,406	,960
Desarrolla sus funciones con los recursos materiales designados por la empresa	171,90	274,322	,484	,959
Cumple con las metas de atención a clientes propuestas por el Hotel.	172,20	281,956	,372	,960
Comunicas los logros y necesidades para el buen ejercicio de sus funciones laborales	172,20	270,844	,795	,958
Se encuentra satisfecho con las funciones asignadas a su cargo	171,90	266,989	,811	,958
Realiza ademas de sus funciones, otras no asignadas a su cargo.	172,10	280,100	,406	,960
Aplica todo su conocimiento técnico y formativo dentro del puesto de trabajo..	172,30	257,789	,903	,957
Se encuentra satisfecho con las capacitaciones formativas brindadas por el hotel.	172,30	265,344	,752	,958
Hace buen uso de los materiales de trabajo	172,00	279,111	,413	,960
Demuestra disposicion para cooperar y realizar actividades organizadas fuera del horario de trabajo.	172,20	271,511	,758	,958
Cumple con sus funciones laborales en un determinado tiempo, respetando las normativas establecidas.	172,10	276,100	,453	,959
Demuestra actitudes colaborativas en situaciones críticas presentadas en el hotel.	171,80	275,733	,571	,959
Desarrolla sus funciones hacienda uso de los implementos de seguridad y protocolos de salud establecidos.	172,30	268,011	,804	,958
Participa y colabora con las capacitaciones de bioseguridad establecidas para la tension al cliente.	172,10	282,100	,264	,960
Está dispuesto a participar de evaluaciones del desempeño y rendimiento laboral.	171,90	277,433	,483	,959

## ANEXO N°5: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



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

Lima, 30 de junio 2022.

Apellido y nombres del experto: Dra. Verónica Zevallos Gallardo.

DNI: 41726975

Teléfono: 932371609

Título/grados: Dra. en Administración

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: 89%

Dra. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Administración en  
Turismo y Hotelería -LN



Fuente: Zevallos, 2022.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA  
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 08 de julio de 2022

Apellido y nombres del experto: VELÁSQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA

DNI: 18217577 Teléfono: 990315300

Título/grados: Licenciada en Turismo/Magister en Gestión Pública

Cargo e institución en que labora: Docente Universidad César Vallejo

Título de la tesis: **Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de un hotel en Miraflores en contexto de la COVID-19, Lima 2022**

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

Figura 1: Foto del formato de validación

Fuente: Velásquez, 2022.



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

Lima, 15 julio de 2022

Apellido y nombres del experto: SALVADOR GARCIA CLARIBEL ROSARIO

DNI:40910480

Teléfono:993808689

Título/grados: DOCTORA EN ADMINISTRACION

Cargo e institución en que labora: DOCENTE UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

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: \_\_\_\_\_

Dra. CLARIBEL ROSARIO SALVADOR GARCIA

Fuente: Salvador, 2022.

**ANEXO N°6: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa hotelera del distrito de Miraflores en el contexto de la pandemia COVID-19, Lima 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:", cuyo autor es DIAZ DEL CASTILLO CLAUDIA XIMENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 18 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTRO CORCUERA PATRICIA ELIANA <b>DNI:</b> 18211973 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1507-0197	Firmado electrónicamente por: PECASTROC el 18- 11-2022 18:47:39

Código documento Trilce: TRI - 0445430