



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de
Moyobamba, San Martín - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Zagaceta Gomez, Neal Mayer (ORCID: 0000-0001-9680-3892)

ASESOR:

Dr. Ramírez García, Gustavo (ORCID: 0000-0003-0035-7088)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

TARAPOTO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por ser mi creador, a mis queridos padres, a mi hija Mía Aliceth por ser fuente de mi inspiración y motivación durante todo el proceso de mi formación profesional; han sido el motor para seguir mejorando.

Neal Mayer

Agradecimiento

A todas las personas y amigos que de una y otra forma, brindaron sus aportes cognitivos para hacer posible la ejecución de la presente investigación. Agradecimiento especial a los dueños, gerentes y trabajadores de las empresas hoteleras de la ciudad de Moyobamba; quienes colaboraron incondicionalmente en el desarrollo de la misma.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Métodos de análisis de datos.....	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimientos	24
3.6. Métodos de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. Recomendaciones.....	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

Índice de tabla

Tabla 1. Población de estudio, trabajadores empresas hoteleras de Moyobamba	19
Tabla 2. Variables de estudio técnica e instrumentos	21
Tabla 3. Validación de expertos en ambas variables de estudio	22
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento	24
Tabla 5. Rango de la magnitud de confiabilidad.....	24
Tabla 6. Prueba de normalidad	26
Tabla 7. Correlación entre la dimensión control y la gestión empresarial.....	27
Tabla 8. Prueba de normalidad	28
Tabla 9. Correlación entre la dim. Form. Fuerza laboral y la gestión empresarial	28
Tabla 10. Prueba de normalidad	29
Tabla 11. Correlación entre la dim. Desarrollo de carrera prof. y la Gest. Emp	30
Tabla 12. Prueba de normalidad	31
Tabla 13. Correlación entre la dimensión evaluación del rend. y la gestión emp.....	31
Tabla 14. Prueba de normalidad	32
Tabla 15. Correlación entre la dimensión ruptura laboral y la gestión empresarial.....	33
Tabla 16. Prueba de normalidad	34
Tabla 17. Correlación entre la dimensión de talento humano y gestión empresarial....	34

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. La investigación básica, no experimental de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por (60) trabajadores de cinco (05) empresas hoteleras. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que la correlación de la gestión de talento humano y la gestión empresarial es positiva muy alta con un 0,997. Para la dimensión contratación con 0,949 se determinó una relación positiva alta con la gestión empresarial hotelera. La dimensión fuerza laboral indicó un 0,970, lo que evidencia la relación con la variable gestión empresarial es positiva muy alta. En cuanto al desarrollo de carrera profesional la correlación indicó un valor positivo de 0,979 por la cual la relación con la gestión empresarial es positiva muy alta. Finalmente, las dimensiones evaluación del rendimiento y ruptura laboral indicaron una correlación de 0,994 y 0,986 respectivamente por lo cual representa una relación positiva alta. Se concluye que el coeficiente Rho de Pearson, generando un coeficiente de 0,997 (correlación positiva muy alta), señalando que existe relación entre las dos variables de estudio.

Palabras claves: Gestión del talento humano, gestión empresarial, productividad, contratación de personal, evaluación de rendimiento.

Abstract

The general objective of the research was to establish the relationship between human talent management and hotel business management in the city of Moyobamba, San Martín - 2021. Basic, non-experimental correlational design research. The sample consisted of (60) workers from five (05) hotel companies. The technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. It was obtained as a result that the correlation of human talent management and business management is very high positive with 0.997. For the contracting dimension with 0.949, a high positive relationship with hotel business management was determined. The labor force dimension indicated 0.970, which shows that the relationship with the business management variable is very high positive. Regarding professional career development, the correlation indicated a positive value of 0.979 for which the relationship with business management is very high positive. Finally, the performance evaluation and job break dimensions indicated a correlation of 0.994 and 0.986 respectively, thus representing a high positive relationship. It is concluded that Pearson's Rho coefficient, generating a coefficient of 0,997 (very high positive correlation), indicating that there is a relationship between the two study variables.

Keywords: Human talent management, business management, productivity, personnel hiring, performance evaluation.

I. INTRODUCCIÓN

Para este mundo versátil y globalizado, en donde las empresas con actividades empresariales adentrándose al rubro de hotelería utilizan constantemente los requerimientos del personal idóneo ya se sabe conforman un activo más estimable y valioso de una empresa siendo la gestión empresarial la fuerza de trabajo menos desarrollada para lograr mantener una buena productividad, calidad, administración y distribución en base a tiempo. Aunque es inverosímil que esto suceda por la contradicción y la incompatibilidad de ciertas cosas, pues son los recursos humanos, los elementos que constituyen la riqueza de potencia de una nación. Sin embargo, muchas de estas empresas dedicadas al rubro de hotelería presentan problemáticas con respecto a su gestión debido al desconocimiento de uso de herramientas de forma oportuna que se adoptarán para la toma de decisiones en base a críticas constructivas en labor de la mejora continua.

En Riobamba, Ecuador, la empresa privada distribuidora Fonseca, presentan problemas por desarrollar de forma empírica la administración del personal y la evaluación de su eficiencia en el trabajo, en la que establecen diseñar un modelo de administración para su personal para lograr un desarrollo adecuado de la empresa y no ocasione insatisfacción por la parte usuaria. (Basantes y Guamán, 2020)

En la gestión empresarial del Ecuador se caracteriza por la forma de encargar el manejo empresarial de los cuales un 58% indicaron no lograr el buen manejo de la empresa privada lo que ocasiona que se planifique y organice sólo algunas veces y no esté orientado hacia los objetivos de la empresa. (Véliz y Jiménez, 2020)

En Ambato, Ecuador, la empresa Boho, en donde se realizó esta investigación, la cual tuvo como finalidad estudiar de qué forma la coordinación de la habilidad personal puede afectar para al buen desenvolvimiento en el trabajo del personal con funciones a cargo de oficinas y personal con labores de campo. Actualmente la este ente empresarial presenta poco desarrollo de planes estratégicos para realizar los procesos de incorporación y la buena elección de capital humano, originando un bajo desenvolvimiento en el personal y como

consecuencia ha afectado el rendimiento y productividad de la empresa (Basantes y Villar, 2020)

En la Victoria, Perú, las corporaciones que se encargan de realizar confecciones de textiles para el centro productivo de Gamarra, lugar en cual se realizó esta investigación, la cual tiene la finalidad de establecer la influencia que tiene el entorno de dirigir a la empresa también el personal sobre el crecimiento y productividad que pueda lograr la empresa. (Agurto, 2020).

En la agencia del banco de crédito, agencia Chimbote, en donde se realizó esta investigación de la gestión empresarial y la responsabilidad en donde tiene problemas de responsabilidad referente a lo social, demostrando que tiene deficiencia, en resolver estos tipos de problemas por la toma de tiempo que ocasionan con respecto al cumplimiento de objetivos. (Méndez, 2020).

Todas las organizaciones hoteleras en Moyobamba (2021), también son objeto de la problemática planteada anteriormente, principalmente se debe a que talento humano no realiza evaluaciones de desempeño a talento humano, por lo cual el desenvolvimiento de sus colaboradores nunca es medido.

De manera que esta investigación pretende dar una respuesta a la siguiente incógnita ¿Qué relación existe entre gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021? En cuanto a los problemas específicos se plantean los siguientes: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión formación de fuerza laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión desarrollo de carrera profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión evaluación del rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión ruptura laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?

La presente investigación tiene una justificación por conveniencia ya que ayudó a determinar la relación de gestión del talento humano entre la gestión empresarial ya que las empresas hoteleras deben tener conocimiento de la secuencialidad de estas variables. Tiene una justificación social, ya que este estudio va a permitir a las empresas hoteleras de la mencionada región conocer su actual situación en cuanto a la gestión del talento humano y lo más importante establecer una solución o propuesta para el mejor desenvolvimiento del personal de acuerdo a las condiciones del centro laboral y así también para la productividad de la empresa. Cuenta con justificación teórica, ya que su estudio se basa en realizar un análisis de gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera dentro de los perímetros de la ciudad Moyobamba, es decir, en esta investigación se busca establecer la relación que existe entre ambas variables. De esta forma su marco de investigación está referido al campo de administración por lo cual, pretende ser de aporte básico para investigaciones futuras relacionadas con este tema. Su justificación práctica, es ya que técnicamente los resultados de la investigación se constituyen en un valioso aporte para que los directivos, dueños y empleados de las empresas hoteleras fortalezcan y consoliden una mejor organización para el manejo de gestión del talento humano también en desarrollo de la gestión empresarial. Su justificación metodológica, en esta investigación se aplicó el método científico, a través de sus procedimientos, tales como la observación y el planteamiento del problema, la formulación de hipótesis, la contrastación de la hipótesis y la generalización o conclusiones.

Basado en lo expresado anteriormente, se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Como objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión formación de fuerza laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión desarrollo de carrera profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba,

San Martín - 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión evaluación del rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión ruptura laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Como hipótesis general: Hi: Existe relación entre la gestión del talento humano y gestión empresarial hotelera de la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Como hipótesis específicas: Hi: Existe relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Hi: Existe relación que existe entre la dimensión formación de fuerza laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Hi: Existe relación que existe entre la dimensión desarrollo de carrera profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Hi: Existe relación que existe entre la dimensión evaluación del rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Hi: Existe relación que existe entre la dimensión ruptura laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo estudia dos variables esenciales para el desarrollo de esta investigación, estas dos variables la dirección del personal y la dirección empresarial en organizaciones del rubro hotelero. Si bien todas las organizaciones y empresas se enfrentan a los desafíos actuales, algunas de ellas no han planteado pautas específicas para enfrentar los desafíos, como alinear las acciones de las personas de la organización con los requisitos del plan estratégico, o ajustar sus capacidades a fin de diseñar una cultura corporativa que promueva el desarrollo necesario de la empresa para enfrentar exitosamente los logros actuales y futuros. Estos logros se caracterizan por un entorno competitivo y dinámico. Por ejemplo, se puede observar desde el nivel de ciertas empresas para gestionar Las empresas hoteleras aún no comprenden que encontrar personas para una organización no se trata solo de cubrir puestos vacantes. La dirección del recurso humano es esencial en un negocio. Sin embargo, suele ser uno de los trabajos más descuidados y con peor rendimiento, porque lo desarrollan casi en su totalidad personas cuya toma de decisiones depende de los resultados de los cálculos, y trabajar con personas es más difícil que el papeleo. Por lo que algunas de las tareas del hotel Los emprendedores aún no se han dado cuenta de que las necesidades de personal son importante, estimable y muy valorado por la organización. Por tanto, es necesario que los colaboradores responsables en planificar de la captación de personal incluyan una correcta formación, el desarrollo y la mejora continua para así se potencie su capacidad en el ámbito laboral.

Como antecedentes internacionales, Basantes y Guamán (2020). *“Evaluación del desempeño y el desarrollo de la gestión de la distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018.”* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Tradicionalmente, este estudio se centró en el desempeño de la distribuidora Fonseca y la dirección del talento por minimizar los resultados, la finalidad de este estudio fue estudiar el impacto humano en la dirección del talento, uno de los propósitos de la dirección del talento es establecer un modelo de dirección del talento para que mejore el actuar de los empleados. Se utilizó el

método hipotético – deductivo, el cual estuvo basado en el pensamiento lógico, que está compuesto por planteamiento de problema; formulación de hipótesis comprobación y constatación. En los resultados de la investigación se tuvo que el uso de métodos empíricos aplicados para la contratación del personal sin tomar en cuenta los procesos establecidos como el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación y motivación afecta considerablemente el desarrollo de la gestión de evaluación. También se diagnosticó que la evaluación de los empleados no es ejecutada por parte del personal de gerencia de las empresas, por lo cual no se contempla un modelo en específico de valoración de desempeño del personal. Por lo expuesto anteriormente se recomendó la elaboración de la dirección del talento que ubique a los trabajadores en sus puestos junto con la asignación de sus responsabilidades y funciones.

También Basantes y Villar (2020). “*Influencia de la dirección de personas y el desenvolvimiento laboral en la empresa Boho, Ambato, Ecuador.*” (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Chimborazo en Ecuador. El propósito de este estudio es aclarar el efecto de la dirección de personas en el desempeño de la gestión, para mitigar este problema mediante el uso de un método descriptivo, para los cuales se han propuesto procedimientos manuales de diseño no empírico que disminuya esta problemática. El método usado en la investigación fue descriptivo ya que el punto de partida fue la delimitación de un problema, seguida por la construcción de instrumentos para la misma, se realizó la observación de los fenómenos de estudio para realizar el análisis correspondiente con la idea de generar una propuesta de manual de procedimientos para mitigar la problemática existente. En los resultados de la investigación se tuvo que en la entidad Boho, existe un desligamiento sobre los procesos de captación de personal por lo cual en los distintos departamentos no se cuenta con una dirección clara entre la función de cada colaborador.

Asimismo, Sares y Huanca (2020). “*Análisis de la gestión empresarial en la infraestructura de la empresa minera Tocadolomo, ciudad de Santa Rosa, Ecuador.*” (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Este estudio tuvo por finalidad el de plantear instrumentos tecnológicos que ayuden a mejorar la productividad en la empresa. La metodología usada fue la técnica

de la encuesta en la cual determinaron que la empresa no cuenta con tecnología en la cual se propone la implementación de herramientas tecnológicas que engrandezcan la productividad. Como resultado se determinó que la empresa minera no cuenta con tecnología actualizada, para lo cual se planteó la implementación de herramientas tecnológicas actualizadas que le ayuden a aumentar su productividad. Se concluyó en la investigación que la gestión empresarial es muy importante para la empresa facilitando la toma de decisiones en que favorezcan los procesos productivos y operativos en la empresa.

Incluso Paradinas, (2020) "*Uso de la tecnología de gestión de conflictos como herramienta de gestión empresarial y marketing interno en la industria hotelera - Madrid España*" (Artículo Científico), en esta investigación se destaca la importancia de adaptarse al cambio como método de sobrevivencia de las empresas especialmente las del ramo hotelero. El objeto fue analizar las herramientas, de Alternative Dispute Resolution, las cuales ponen en práctica las empresas cuando se van a manejar los conflictos en los cuales están involucrados el personal, esto crea un sentido de pertenencia y colaboración para los empleados con la organización. El estudio estuvo centrado en la observación y análisis del estado actual del tema de investigación, con respecto a las consecuencias que el conflicto representar hacia los turistas. En esta investigación se llegó a la conclusión que utilizar la gestión del conflicto para manejar situaciones difíciles y adaptarlas a cada situación pueden hacer que el ambiente de trabajos sea más amigable, por lo cual aporta un valor añadido a las personas que allí laboran y a las que buscan empleo. Esta organización opera en un área específica y gracias a su cultura, necesidades de personal y políticas de gestión de talento, en base a las necesidades del empleado y propias de la organización.

Así mismo Santamaría, et al (2020), "*Gestión estratégica de talento: Impacto en la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa del Caribe colombiano*" (Artículo Científico). La finalidad de este estudio es esclarecer el cumplimiento de las estrategias de negocio del talento la satisfacción laboral en el sector

hotelero. El método utilizado fue para describir y ajustar, sistema sin prueba de campo. Se trabajó con una comunidad de 35 empleados como población a lo largo de la línea cronbach, la fiabilidad es 0.95 y 1. Como resultado se tiene que la gestión estratégica tiene un impacto en la satisfacción de los empleados, por lo que debe crear acciones que impulsen el servicio de los empleados para aumentar la productividad.

Seguidamente Contreras, (2018) "*El talento y el cuidado ambiental en la industria hotelera- México*" (Artículo Científico), su finalidad de este estudio fue determinar las competencias del talento y sensibilizar sobre el medio ambiente en relación al hotel, en principio y fortalecer el sentido de gestión ambiental a partir de la experiencia formativa. El significado de la gestión ambiental a partir de la formación.

El método utilizado para crear el artículo es el análisis de contenido, que se realiza a través de tres categorías: En la importancia de la dirección de talento en empresas de servicios, hoteleras, de desarrollo personal y de gestión ambiental. Como estudio preliminar, podemos concluir que la experiencia individual de la empresa está siendo evaluada a través de una eficiente gestión, formación y desarrollo de competencias y su correcta continuación explorando el potencial humano del sector hotelero, referente a la capacidad de dar valor a la organización y crear beneficios que afectan no solo económicamente sino también en el ámbito ambiental en la empresa.

Así mismo Millán, et al (2017), "*Gestión del capital intelectual (ci) dinámico en la industria hotelera, una reflexión teórica*" (Artículo Científico), esta investigación tuvo la finalidad de analizar la importancia de la gestión dinámica del capital intelectual en el sector hotelero. Para comprender la importancia del ci y sus implicaciones, hasta la propuesta de una teoría dinámica del ci, referida a su empleo en los entes con el fin de identificar los activos de propiedad intelectual para ser beneficiosos por el hotelería en procesos de gestión. El principal resultado es el uso potencial del capital humano (ch) en el sistema, como la opción de generar datos a partir del modo relacional (cr) y la implementación del

sistema y el uso de capital de integración estructural (ce) permite a las empresas hoteleras ser más competitiva.

Por consiguiente, Ponce, (2017) "*Orientación empresarial hacia el desarrollo de negocios pequeños y medianos hoteles en Manabí- Ecuador*" (Artículo Científico), las empresas de gestión empresarial y crecimiento logran el éxito organizacional de manera oportuna, indica que el crecimiento empresarial y el emprendimiento, las variables deben estar estrechamente relacionadas para garantizar el éxito de la organización en un momento dado. En esta investigación se identificó los desafíos de las empresas hoteleras de la ciudad de Manabí-Ecuador. El objetivo principal fue de determinar como la gestión empresarial afecta el surgimiento de las empresas en el campo de estudio. Se utilizó una muestra de 246 personas las cuales están comprendidas entre gerentes y administradores. A esta muestra se les aplicó una encuesta con los fines de detectar el nivel de la gestión comercial. El método de encuesta es completamente inductivo, y se confirmaron las hipótesis generales y específicas. Esto se hizo utilizando el software estadístico SPSS 21. El rendimiento de la prueba de Alfa de Cronbach mostró un nivel de confianza de 0.994 el cual refleja alta confiabilidad y a través del Rho Spearman en la hipótesis general es de 0,966 tiene sentido.

Como antecedentes nacionales, Agurto (2020) "*Dirección empresarial y capital humano en el desenvolvimiento empresarial de entes privados de textiles en Gamarra, en La Victoria, 2019*", (Tesis de Maestría), esta investigación tuvo el objetivo de indicar en cuanto influye la dirección empresarial con los colaboradores en el desarrollo de las empresas textiles, se utilizó un enfoque cuantitativo sin un diseño de experimentos, ésta y otras son las variables constantes que deben enfrentar los empresarios hoteleros de cada país.

En la investigación se concluyó en los países latinoamericanos se han originado importantes cambios en lo que la gestión administrativa se ha vuelto el principal eje de su real aprovechamiento. De ello desprendemos que

la gestión empresarial es un requisito fundamental en el cual se traduce la gestión administrativa como principio fundamental.

Seguidamente, Méndez (2020) "*Dirección Empresarial y la Responsabilidad social del Banco de Crédito, Chimbote, 2019.*" (Tesis de Maestría). Su finalidad fue analizar la Gestión empresarial y la responsabilidad social. Este estudio fue descriptiva correlacional de diseño no experimental, donde se evidencia la falta de mejoras a lo relacionado con dirección y control. La investigación se realizó a 105 trabajadores buscando la relación entre las dos variables. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión empresarial y la responsabilidad con un Rho de Spearman de 0,5313 con un resultado significativo de 0,029 por lo cual la relación es moderada y directa entre las variables de estudio.

Por consiguiente, Mestanza (2019) "*La dirección de personal en las entidades privadas*", (Tesis de Maestría), la cual tenía como objetivo proponer la gestión en personas de entes privados, donde es todo un proceso conformado para alcanzar un nivel de desempeño lo cual no sea opacado a su desenvolvimiento profesional. La investigación consistió en la revisión bibliográfica de diferentes fuentes. Se llegó a la conclusión que en las empresas privadas es necesario fortalecer la dirección de personal, ya que se detectaron debilidades en la gestión de captación de personas y evaluación de desenvolvimiento, que le permite a los trabajadores no tener un buen desenvolvimiento en sus funciones.

Seguidamente, Flores, (2019) "*Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno - Perú*". (Tesis de Maestría), tiene como finalidad analizar la repercusión de la gestión profesional en la economía en la industria hotelera, el estudio es de naturaleza cuantitativa de diseño no experimental, puesto que se observaron las variables y maravillas que ocurren sin manipulación intencional en su contexto natural. El estudio se trabajó en la región Puno de Perú, ya que la industria hotelera es la industria más importante de la región. Se determinó que la industria de la hotelería ha demostrado ser lenta debido a los principales desafíos de integración de procesos, estos empleados pueden ayudar a las organizaciones a encontrar mantener ingresos sostenibles para mejorar el negocio, las investigaciones muestran que el logro

esperado se precisa en buenos sistemas de gestión, no de recursos y activos financieros bien pensados.

Por consiguiente, Abanto (2019), "*Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio hotelero del Distrito de Cajamarca*" (Tesis de Maestría), donde se propone determinar la experiencia humana como la prioridad más importante para el servicio de una organización y contribuir con la productividad. La hipótesis general fue la dirección de personas se relaciona con la calidad del servicio de las empresas hoteleras de Cajamarca. Para este estudio se determinaron dos variables: Talento Humano (dimensiones: personas líderes, respecto por las personas, desarrollo humano) y valor del Servicio (dimensiones: Evaluación de mercado, diseño de servicios.). El diseño de investigación es correlacional. Las dos preguntas fueron diseñadas como medio para recopilar datos. Se obtuvo que la investigación indica que, si se relaciona con la dirección de los colaboradores como la calidad del servicio, obteniendo un valor $r = 0.772$ que indica que existe una buena relación, es decir, la dirección de recursos humanos mejorará el valor del servicio de las empresas hoteleras de la región Cajamarca. En términos de experiencia de gestión se estima que el 32.4% está totalmente de acuerdo, a la Recompensa al Personal la mayoría estuvo en desacuerdo (27.90%) y el 31.4% estuvo de acuerdo con los ascensos del personal. En cuanto a las condiciones de la calidad de servicio se pueden obtener: Evaluación del mercado (32.10% totalmente de acuerdo), Diseño del servicio (34% totalmente de acuerdo), prestación del servicio, la mayoría indicó (43.80% de acuerdo) y finalmente, evaluación del servicio (39.80% de acuerdo).

Por consiguiente, Catacora, (2017) "*Impacto económico de la turbulencia laboral en los hoteles de Puno, Perú*" (Artículo Científico). Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar los factores internos e influencias externas para crear un ambiente de conflicto; en particular, evaluar el impacto económico. Se utilizaron métodos de comparación y adaptación. La crisis Laboral fue 78,63% con un Impacto negativo en la economía que la Turbulencia generó de 88,89%; donde los factores internos, sociocultural y financiero con 64,10%, 88,89% y 78,63% respectivamente afectan la existencia de un entorno laboral cambiante,

lo que genera efectos adversos para las finanzas y otras variables económicas, el coeficiente de correlación de Pearson fue -0,53 entre las variables de estudio; la crisis laboral ha tenido un impacto económico en los hoteles encuestados. Los ingresos disminuyeron en 264 054 soles y el empleo disminuyó en 11,18%, llegando incluso a caer la oferta hotelera en 29 habitaciones. Esta investigación puede sugerir otras formas de superar la competencia y mejorar el desempeño de los hoteles de con estandarización de cuatro estrellas de la ciudad de Puno en relación al cambio estratégico y desarrollo de capacidades.

De igual manera, Cornejo, (2015) "*Calidad en las Empresas del Sector Hoteles del Perú*" (Tesis de Maestría), la cual tuvo como fin determinar la calidad de las empresas como dueño del hotel en Perú, además, comparando las diferencias entre lo que implementa un sistema de gestión mejorado y lo que no. El modo de búsqueda es un modo de comparación cuantitativa en comparación con el anterior. El proceso de investigación no es experimental. En este estudio, el instrumento fue utilizado por 169 empresas de tres a cinco estrellas hoteles importantes de Perú registrados en el MINCETUR, y concluyó que: Las habitaciones de hotel en Perú con diferentes sistemas de control de calidad se diferencian de las organizaciones que no poseen un SGC en base al modelo TQM con los factores de calidad como Alta Gerencia, Planeamiento de la Calidad, Auditoría y Evaluación de la Calidad, Diseño del Producto, Control y Mejoramiento del Proceso, Entrenamiento y Educación, Círculos a centrarse en la calidad y la satisfacción del cliente.

Por consiguiente, Anaya y Paredes (2015) "*Clima organizacional a partir de la Gestión del Talento humano*", (Tesis de Maestría) Universidad del Pacífico, Lima, Perú. La finalidad del presente estudio es mejorar el clima de la organización comercial teniendo en cuenta la percepción de los empleados. El problema general observado fue que la empresa otorga las facilidades de trabajo y, sin embargo, sólo permite que la información fluya internamente en la organización. La metodología identificó 26 preguntas para realizar una entrevista de bola de nieve y los ejes de investigación esperados son: Fuente de cambio, evaluación del conocimiento (aprendizaje). La conclusión es que produce una matriz de

respuesta complementaria con el resumen de la entrevista, que contiene resultados que puedan generar insights. Recomienda aprovechar las bases emocionales que se puedan utilizar frente a la organización para crear canales que les permitan comunicarse e interactuar con los recursos humanos. De esta manera, se capacita en flexibilidad para vender de manera sustentable.

Como antecedente local, Gárate (2020) "*Estrategias y Gestión Empresarial de la Casa de Apuesta Tinbet Moyobamba, 2019*" (Tesis de Maestría). Tuvo como finalidad principal establecer la relación entre las estrategias y la gestión empresarial. Este estudio fue de tipo no experimental y diseño correlacional de corte transversal. La población y muestra fue de 18 colaboradores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado a los trabajadores. Se obtuvo como conclusión que hay una relación positiva muy alta entre las estrategias y la gestión empresarial de la casa de apuesta Tinbet Moyobamba, 2019, con un coeficiente de 0,931 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), lo permite determinar que el 93.1% de las estrategias se relaciona con la gestión empresarial, en dicha empresa.

De igual manera, Leiva, (2019) "*El impacto de la motivación en el desempeño laboral en el trabajo de los empleados de hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín, 2019*". (Tesis de Maestría). La razón principal fue señalar el efecto de la motivación en el rendimiento laboral. Este estudio fue de tipo a nivel correlacionarse y descriptivo. La encuesta se realizó a 70 empleados de nueve hoteles de 3 estrellas ubicados en la provincia de San Martín. El instrumento de recopilación de información fueron cuestionarios. Los resultados fueron sobresalientes en 37 de los 70 empleados inscritos se demostró una calificación baja en un 53%; los cuales no fueron las más adecuadas. Por otro lado, la productividad es menor, 59%; este resultado fue percibido por 41 de los 70 empleados del hotel tres estrellas en San Martín. También es común que una persona piense incorrectamente en una profesión y se observe tareas personales definidas en el trabajo diario sobre el trabajo que no es correcto, así mismo este hecho viene siendo frecuente, lo cual se observa a través de presentaciones individuales y el trabajo que deciden en sus deberes de día a

día. Este estudio indica la influencia de la motivación con el desempeño laboral humano en los hoteles de tres estrellas de la provincia de San Martín. Estos resultados se confirmaron con el estadígrafo Rho Spearman, aquí la significancia fue 0,000 menor al margen de error 0,05; siendo, la correlación es positiva media de 0,683; Esto es evidencia de que cuanto mayor es la motivación de los empleados, más eficaz es su trabajo.

La variable de estudio en esta investigación Gestión **de Talento Humano**, como indica Zoreda (2006) en su investigación “La dirección del talento como impulsor del crecimiento turístico sostenible”, donde es un área de importancia en la organización, pues en este caso se verá reflejada su efectividad y rentabilidad esperada. El talento es importante porque influye de varios aspectos, como la estructuración de sus componentes. Los entes hoteleros tienen uniformes características en cuanto a gestión de personal, distribución, antecedentes ambientales, organización de la empresa basada en tecnología para procesos ameritadamente internos, así como brindar seguridad a los consumidores con mayor integridad y menor riesgo de vida (Correa, 2007; Cabanelas et al., 2007; Cañas y Millán, 2004; Quintanilla, 2012; Rodríguez y Álvarez, 2017). También se puede decir que las personas son la base importante de las empresas y el factor el cual determina el fortalecimiento del negocio. Esta tecnología ha dado grandes pasos y está impactando en las organizaciones y las personas que participan en ellas. El universo está constantemente cambiando. Además, el cambio avanza rápidamente (Chiavenato, 2015), es por ello que en el ambiente laboral lidiar con las personas, sus intereses, sus deseos y sus expectativas. No es un desafío pequeño, convirtiéndose en algo valiosos en las organizaciones.

Por su parte la **Dimensión 1 Contratación**, se refiere al primer paso que realizan las organizaciones para que un individuo pase a formar parte la empresa, inicia desde un proceso de captación y selección, socialización del personal entrante para el grupo de trabajo de la organización. Durante este proceso el Departamento de Recursos Humanos ya ha elaborado los perfiles de cargo con asignación de actividades y responsabilidades en el cargo, de modo que la persona apta para el puesto laboral pueda recibir una remuneración o compensación por sus servicios (Chiavenato, 2015, pág. 63). Durante este

proceso de cumplimiento de actividades en la organización la **Dimensión 2 Formación de Fuerza Laboral** va a encargarse de ofrecer el conocimiento necesario y capacitar al individuo en base a los niveles y objetivos de la organización, para que este ejecute con éxito y una mejor eficiencia, en base a los criterios de la organización sus actividades diarias (Chiavenato, 2015, pág. 397). Este proceso de formación de la fuerza laboral se puede realizar mediante capacitaciones o actualizaciones de conocimientos en cursos en campo o de forma virtual, talleres, prácticas de software, dinámicas de grupos, etc. De esta formación que recibe la fuerza laboral se va a determinar la **Dimensión 3 Desarrollo de Carrera Profesional**, que serán aquellas oportunidades que la organización le ofrece al individuo, la cual va dirigida en función de sus mayores fortalezas dentro de la organización, este plan de carrera profesional está diseñado en base a cumplir los objetivos estratégicos de la organización. Busato et al. (2013), pág. 61. Una vez que el talento humano está formado en la organización, ya se puede poner en práctica la **Dimensión 4 Evaluación del Rendimiento**, la cual le asigna una medida y un valor al resultado del esfuerzo y productos finales que realiza el trabajador. A su vez con estas evaluaciones el trabajador tendrá la oportunidad de optar por una mejor asignación de puesto laboral, así como de una remuneración monetaria. Finalmente, si esta relación de trabajo no crece positivamente, ya sea por problemas de comunicación entre la empresa y el trabajador o por problemas externos se puede producir la **Dimensión 5 Ruptura Laboral** en la cual las partes ponen fin a la relación laboral, por finalización de un contrato o por causas de incompatibilidad entre las aspiraciones ambas partes. (Mizumoto y Lazzarini, 2010, pág. 343).

Como teoría de la segunda **variable Gestión Empresarial** consiste en personas capacitadas para organizar, controlar y liderar un grupo de personas, de acuerdo con la idea básica de alcanzar las metas marcadas por la organización, establecer una estrategia que permita realizar las actividades comerciales, es decir el desarrollo, crecimiento y correcto posicionamiento de nuestra empresa. Por tal motivo el responsable de la implementación debe monitorear al individuo en cada función a desempeñar. Desde la primera etapa hasta el final de la estrategia. Todo esto para garantizar la calidad del servicio y lograr resultados.

Además, son ellos los que fuerzan la competencia, por lo que no debe ignorar la competencia para optimizar su proceso. Esto se debe a que un equipo es creativo o ineficiente, el cliente elige otro equipo. Es importante cumplir con los requisitos del cliente prometiendo proporcionarle un producto o servicio en particular, ya que, de no sentirse cómodo con nuestra marca, hay una gran probabilidad que busquen otra. (González, 2010)

La **Dimensión 1 Planificación**, proceso de toma de decisiones para lograr el éxito deseado, teniendo en cuenta situaciones actuales como factores internos y externos que son efectivos para lograr la meta (Jiménez, 1982, pág. 139). En pocas palabras, la planificación es un ejercicio para mitigar el riesgo comercial y organizar su instalación de producción de acuerdo con sus objetivos deseados. La planificación en una organización es posible solo si se lleva la información correspondiente a la empresa en forma ordenada partiendo de una buena gestión como lo indica la **Dimensión 2 Organización**, según (Koontz y Weihrich, 1999, pág. 06), lo define como una lista de actividades necesarias para evaluar y distribuir las actividades requeridas y alcanzar los objetivos de una empresa, delegación de responsabilidades o actividades a un grupo de personas por orden de autoridad, delegación según la estructura que tenga la empresa. Se incluyen las tareas que tengas las personas asignadas y también para otros los definen como la estructura de las funciones o puestos de trabajos formalizados. Es aquí cuando se llevan las actividades con orden dentro de la organización que es posible que se aplique la **Dimensión 3 Control**, el cual para Chiavenato (2010) la función de gestión es una herramienta del sistema de gestión que mide y evalúa el desenvolvimiento y toma las acciones correctivas necesarias. Entonces, la fuerza es la esencia del proceso. Además, para Koontz, identifica los controles se definen en base a medidas y correcciones del desempeño asegurando se logren los objetivos de la empresa (Koontz & Weihrich, 2004, p. 59). Finalmente. La **Dimensión 4 Comunicación** es la clave principal para que se puedan llevar a cabo las dimensiones anteriores, ya que sin un proceso de comunicación eficiente no es posible realizar con éxito las gestiones empresariales. Por su parte Trelles, (2005) asegura que la comunicación

corporativa nos informa sobre la realidad de la organización y la identidad interna de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Esta investigación fue de tipo básica y se caracterizará por tener un marco teórico lo cual permanecerá en él, siendo su finalidad de incrementar conocimientos científicos, sin contrastarlos con algún aspecto práctico, lo cual servirá como referencia a otras investigaciones sucesivas a éste. Con este tipo de investigación se hace necesario y esencial en pro del beneficio socioeconómico que dura mucho tiempo, pero no suele utilizar tecnología. Málaga, Vera y Oliveros (2008).

Sánchez y Velarde (2019) “La ciencia básica es la ciencia o investigación que se realiza de forma inmediata y sin un propósito real; sino para desarrollar el conocimiento de la doctrina básica de la realidad misma” (p.4).

Diseño de investigación

El diseño fue no experimental de corte transversal descriptivo correlacional donde las variables únicamente son observadas en un contexto donde surgieron para posteriormente poder analizarlas en un plazo establecido, describiendo a cada uno de los elementos que integran a cada variable por lo que no existe manipulación alguna de nuestras variables, lo cual permitirá el grado de relación entre ambos.

Fuentes-Doria et al. (2020) indican que “Los estudios no empíricos se definen como realizados intencionalmente sin manipular variables. Se realizan estudios no empíricos en el medio natural para observar y analizar fenómenos” (p.59).

En el sentido transversal se refiere al hecho de que los datos se recolectan en un solo instante. Tiempo exacto. Par ser correlacionados. Así lo indica Sampieri (2018).

Además, se utilizó el siguiente esquema.

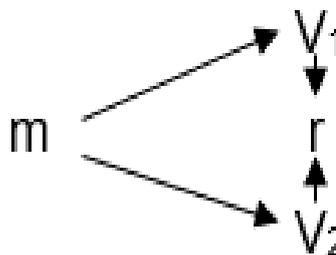
Notaciones:

m = Muestra

V₁ = Gestión del talento humano

V₂ = Gestión empresarial

r = Relación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión del Talento Humano

Variable 2: Gestión Empresarial.

(Ver anexos – Matriz de operacionalización).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Luzardo y Jiménez (2018) señalan que población es “una colección finita o infinita, de organismos, elementos o cosas que definen las características y variables de interés para el análisis” (p. 41).

Por ende, en esta investigación, se tuvo como población a 60 trabajadores (Personal empleado) de 5 empresas hoteleras de la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021.

Tabla 1

Población de estudio, trabajadores empresas hoteleras de Moyobamba

ÍTEMS	NOMBRE	PERSONAL EMPLEADO	TOTAL
1	NOR ORIENTAL DE LA SELVA	11	11
2	ROCIO	11	11
3	MARCO ANTONIO	14	14

4	ARENAS DEL MAYO	10	10
5	ATLANTA	14	14
TOTAL			60

- **Criterios de inclusión.** Se ha considerado a trabajadores (Personal empleado) de ambos géneros cuyas fechas de inicio de labores oscilen entre los años 2017, del rubro hotelero de la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021.
- **Criterios de exclusión.** Fueron excluidos aquellos trabajadores (Personal empleado) que estén gozando de su derecho vacacional y a los que se encuentren con descanso médico.

3.3.2 Muestra

La población para esta investigación es pequeña se tomó para la muestra las 60 personas, de las empresas hoteleras de la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple a criterio del investigador, por cuanto Tapia y Jijón (2018) mencionaron que “todos los elementos que componen la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados en la muestra. Los códigos aleatorios se utilizan para seleccionar un diseño o un método de selección dentro de una urna de todos los elementos” (p. 11)

Unidad de análisis

Estuvo conformado por los 60 trabajadores (Personal empleado) de las empresas Hoteleras de la ciudad de Moyobamba - San Martín 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

3.4.1 Técnicas

Se utilizaron en esta investigación la técnica de las encuestas. Arias (2020) sugiere que “la técnica de la encuesta se utiliza para recolección de datos en un trabajo de investigación científica e implica obtener información de un grupo de personas lo que va a permitir al investigador alcanzar el objetivo de su estudio” (p. 19). Por ende, se realizaron dos encuestas, una para cada variable (Gestión del talento humano; gestión empresarial).

Legrá (2018) afirma que la técnica son aquellas etapas a través de la cuales la información es recolectada. De esta forma se tomó la encuesta como una técnica para la recolección de datos. De ahí que, Ladrón (2017) indica que la encuesta son aquellas preguntas que están realizadas de forma normalizada las cuales van dirigidas a una muestra de estudio con la finalidad de saber su opinión sobre un tema de estudio.

Tabla 2

Variables de estudio, técnica e instrumento

Variable	Técnicas	Instrumentos
Gestión del talento humano	Encuesta	Cuestionario
Gestión Empresarial Hotelera	Encuesta	Cuestionario

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento aplicado fue el cuestionario. En base a esto Escudero (2017) indicó que los cuestionarios son los medios que usan la encuesta para recolectar información. Por lo cual estos datos que se recolectan son indispensables para realizar la investigación. El primer cuestionario contiene 28 precisiones a razón de preguntas que tienen vínculo con el tema de gestión del talento humano. Donde estuvo conformada por las siguientes dimensiones

Contratación (integrado por las precisiones a razón de pregunta 1, 2, 3, 4, 5), Formación de fuerza laboral (integrado por las precisiones a razón de pregunta 6, 7, 8, 9, 10), Desarrollo de carrera profesional (integrado por las precisiones a razón de pregunta 11, 12, 13, 14), Evaluación de rendimiento (integrado por las precisiones a razón de preguntas 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21), Ruptura laboral (integrado por las precisiones a razón de preguntas 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28).

Segundo, se elaboró un cuestionario constituido por 20 precisiones a razón de preguntas que evaluaron a la variable gestión empresarial y que estuvo distribuida por las dimensiones: Planificación (integrado por las precisiones a razón de preguntas 1, 2, 3, 4, 5), organización (integrado por las precisiones a razón de pregunta 6, 7, 8, 9), control (integrado por las precisiones a razón de preguntas 10, 11, 12, 13, 14, 15), comunicación (integrado por las precisiones a razón de preguntas 16, 17, 18, 19, 20). Se precisa que la escala del instrumento utilizado de acuerdo a sus respuestas fue: 1(Totalmente en desacuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Neutral), 4 (De acuerdo), 5 (Totalmente de acuerdo).

3.4.3 Validez

Al decidir la efectividad se pretende al juicio de expertos. A esto, hemos realizado consultas detalladas con 3 expertos, quienes realizaron una revisión detallada del instrumento:

Tabla 3

Validación de expertos en ambas variables de estudio

Variable	N.º	Expertos	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión del talento humano	1	Mg. Gerente General Corporación Vice Norte SAC	4,6	El instrumento muestra coherencia, es aplicable.
	2	Mg. Administrativo MINSA Moyobamba	4,4	El instrumento muestra coherencia y

				consistencia, es aplicable.
	3	Mg. Universidad César Vallejo Moyobamba	4,5	El instrumento es coherente, es aplicable.
	1	Mg. Gerente General Corporación Norte S.A.C.	4,5	El instrumento muestra coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable
Gestión empresarial hotelera	2	Mg. Administrativo MINSA Moyobamba	4,6	El instrumento muestra coherencia y consistencia, es aplicable.
	3	Mg. Universidad César Vallejo Moyobamba	4,5	El instrumento es coherente, es aplicable.

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Confiabilidad

Por su parte la confiabilidad es aquella que se utilizó para establecer la probabilidad de éxito de un sistema. Para poder adquirir la confiabilidad de aquellos instrumentos se recurrió al Alfa de Cronbach. Cuanto más cerca del total superior a 1, es crecidamente la fiabilidad de la escala. Por lo cual Valbuena (2017) indica que el coeficiente de confiabilidad va a indicar que los ítems de los instrumentos son válidos, va a ofrecer una respuesta real sobre el tema estudiado, por lo cual es aplicable y válido. Para verificar al instrumento, se ejerció la encuesta piloto con 60 trabajadores (Personal empleado) derivaciones al prever el valor: En la primera variable se obtuvo un coeficiente de 0.861 y en la segunda variable se obtuvo un coeficiente de 0.866. Los resultados muestran un nivel de confiabilidad muy bueno.

Ambos instrumentos fueron validados y avalados por tres especialistas obteniendo un resultado de 27.10 lo cual representa un 90.33% de aceptación, indicador que avala ambos instrumentos que son aceptables para ser utilizados y aplicados a los 60 trabajadores (Personal empleado), de las empresas hoteleras en la ciudad de Moyobamba, Departamento de San Martín - 2021.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento

Instrumento de evaluación	Alfa de Cronbach
Cuestionario de Gestión del Talento Humano	0,866
Cuestionario de Gestión Empresarial Hotelera	0,861

Tabla 5

Rango de la magnitud de confiabilidad

Rango	Magnitud de confiabilidad
0.9 - 1.0	Excelente
0.8 - 0.9	Muy bueno
0.7 - 0.8	Aceptable
0.6 - 0.7	Cuestionable
0.5 - 0.6	Pobre
0.0 - 0.5	No aceptable

3.5. Procedimientos

En esta investigación se realizó revisiones bibliográficas de variables y antecedentes, se utilizó una tabla de variables de investigación sistemática y se comprobó el tipo, diseño en general de la investigación. Igualmente se realizarán herramientas para vincular variables, dimensiones e indicadores mediante el uso de los instrumentos. Estos cuestionarios se revisaron por expertos en el área y se hizo el análisis de confiabilidad, análisis de datos y discusión de resultados. Para que permita realizar la conclusión y recomendaciones correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

La generación de tablas y graficas se realizó a través del software IBM SPSS versión 26, con la cual también se determinaron las correlaciones estadísticas. Los métodos de análisis que se emplearon en esta investigación fue el análisis descriptivo conocida también como estadística descriptiva y el análisis inferencial conocido como estadística inferencial. Donde se utilizó tablas de frecuencia y gráficos de barras, descripciones convenientes al análisis de información, se utilizó pruebas estadísticas para contrarrestar tanto la hipótesis general como específicos los cuales fueron propuestas al inicio de esta investigación para llegar al cumplimiento de objetivos en esta investigación.

3.7. Aspectos éticos

Fue requerida la autorización de las empresas hoteleras que se utilizó como muestra en la ciudad de Moyobamba, San Martín. La recolección de información se coordinó con el equipo de expertos en el cual se participó indicando siempre que la investigación será de forma voluntaria y que tiene fines académicos, por lo cual las entrevistas serán anónimas.

Los principios éticos a tener presente en esta investigación es el principio de Beneficencia porque se brindará recomendaciones en busca de la mejora continua de mejorar la dirección de personas en los entes dedicados al rubro hotelero en la ciudad de Moyobamba, el segundo principio a considerar es de No Maleficencia por ser de carácter privado frente a los entrevistados y como tercer principio a considerar es la Autonomía porque será de manera voluntaria de cada participante, al tener el principio de justicia se cuidará la seguridad en época de pandemia y la dignidad de los participantes.

IV. RESULTADOS

Se presentan en las tablas siguientes los resultados de la investigación.

Una vez procesados los datos, se realiza el análisis e interpretación, correspondientes a la aplicación de instrumentos a 60 empleados del rubro hotelero de la ciudad de Moyobamba - San Martín 2021.

4.1 Objetivo específico 1:

Relación entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CONTRATACIÓN	,230	60	,000
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

En la tabla 6 se realiza la prueba de normalidad a través del método Kolmogorov - Smirnov^a, el cual se aplica cuando la muestra es mayor a 50. En el caso de la investigación la muestra es de 60 personas. De igual forma el nivel de significancia es menor de 0,05 los datos no son normales, por lo tanto, se usa la prueba no paramétrica de Rho Spearman. Se muestra un valor estadístico de 0,230 para la dimensión contratación y 0,235 para la gestión empresarial hotelera.

Tabla 7*Correlación entre la dimensión contratación y la gestión empresarial*

		CONTRATACIÓN		GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA
Rho de Spearman	CONTRATACION	Coeficiente de correlación	1,000	,949**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coeficiente de correlación	,949**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Al correlacionar a través del Rho Spearman la dimensión contratación y la gestión empresarial es positiva muy alta con 0,949. Por lo cual se determina que la dimensión contratación influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0,949$$

$$r^2 = 0,900$$

$$r^2 = 90,06\%$$

4.2 Objetivo específico 2:

Establecer la relación que existe entre la dimensión Formación de Fuerza Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
FUERZA LABORAL	,210	60	,000
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Observamos un valor estadístico de 0,210 para la dimensión fuerza laboral y 0,235 para la gestión empresarial hotelera. Con una muestra de 60 personas encuestadas.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión formación fuerza laboral y la gestión empresarial

			Fuerza Laboral	Gestión empresarial Hotelera
Rho de Spearman	FUERZA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coeficiente de correlación	,970**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Observamos a través del Rho Spearman la correlación entre la dimensión fuerza laboral y la gestión empresarial es positiva muy alta con 0,970. Por lo cual se determina que la dimensión fuerza laboral influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera. Es decir, las decisiones que se tomen a nivel del personal de la empresa impactan también en las decisiones y objetivos empresariales.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0,970$$

$$r^2 = 0,940$$

$$r^2 = 94,09\%$$

4.3 Objetivo específico 3:

Establecer la relación que existe entre la dimensión Desarrollo de Carrera Profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
DESARROLLO DE CARRERA PROFESIONAL	,311	60	,000
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Se muestra un valor estadístico de 0,311 para la dimensión desarrollo de carrera profesional y 0,235 para la gestión empresarial hotelera. Con una muestra de 60 personas encuestadas.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión Desarrollo de Carrera Profesional y la gestión empresarial

			Desarrollo de Carrera Profesional	Gestión Empresarial Hotelera
Rho de Spearman	DESARROLLO DE CARRERA PROFESIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coefficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Se observa que a través del Rho de Spearman la correlación entre la dimensión desarrollo de carrera profesional y la gestión empresarial es positiva muy alta con un 0,979. Por lo cual se determina que la dimensión desarrollo de carrera profesional influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera. Es decir que los planes de carrera del personal de las empresas hoteleras si impactan también en los objetivos y metas empresariales.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0,979$$

$$r^2 = 0,958$$

$$r^2 = 95,84$$

4.4 Objetivo específico 4:

Establecer la relación que existe entre la dimensión Evaluación del Rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	,184	60	,000
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Observamos un valor estadístico de 0,184 para la dimensión evaluación del rendimiento y 0,235 para la gestión empresarial hotelera. Con una muestra de 60 personas encuestadas.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión Evaluación del Rendimiento y la gestión empresarial

			Evaluación del rendimiento	Gestión Empresarial Hotelera
Rho de Spearman	EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación:

Al correlacionar a través del Rho de Spearman la dimensión evaluación del rendimiento y la gestión empresarial es positiva muy alta con un 0,994. Por lo cual se determina que la dimensión evaluación del rendimiento influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera. Es decir, al realizar un plan de evaluación de las habilidades de los trabajadores se está contribuyendo a que exista una buena gestión empresarial hotelera.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0,994$$

$$r^2 = 0,988$$

$$r^2 = 98,88\%$$

4.5 Objetivo específico 5:

Establecer la relación que existe entre la dimensión Ruptura Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
RUPTURA LABORAL	,137	60	,007
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Se muestra un valor estadístico de 0,137 para la dimensión ruptura laboral y 0,235 para la gestión empresarial hotelera. Con una muestra de 60 personas encuestadas.

Tabla 15*Correlación entre la dimensión Ruptura Laboral y la gestión empresarial*

			Ruptura Laboral	Gestión Empresarial Hotelera
Rho de Spearman	RUPTURA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,986**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coeficiente de correlación	,986**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Interpretación: Al correlacionar a través del Rho de Spearman la dimensión ruptura laboral y la gestión empresarial es positiva muy alta con un 0,986. Por lo cual se determina que la dimensión ruptura laboral influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera.

Coefficiente de determinación

$$r^2 = 0,986$$

$$r^2 = 0,972$$

$$r^2 = 97,21\%$$

4.6 Objetivo específico 6:

Establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Tabla 16*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	,186	60	,000
GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	,235	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Su significancia es mayor de 0,05, por lo tanto, no son datos normales, se comprueban las hipótesis con Rho de Spearman. En la tabla 16 se muestra un valor estadístico de 0,186 para la gestión de talento humano y 0,235 para la gestión empresarial hotelera. Con una muestra de 60 personas encuestadas.

Tabla 17*Correlación entre la gestión de talento humano y la gestión empresarial*

			GTH	GEH
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERA	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Cuestionario aplicado a personal de hoteles ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.

Interpretación:

Al correlacionar a través del Rho de Spearman la gestión de talento humano y la gestión empresarial es positiva muy alta con un 0,997. Por lo cual se determina que la relación es significativa y las estrategias y objetivos que se hagan con respecto

al talento humano de las empresas hoteleras va a influir directamente sobre la gestión empresarial que se realice.

Coefficiente de determinación

$$r = 0,997$$

$$r^2 = 0,994$$

$$r^2 = 99,4\%$$

V. DISCUSIÓN

En la investigación se dio respuesta a los objetivos general y específicos planeados. El objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín, 2021, el coeficiente que se obtuvo de Rho de Spearman 0,997 estableciendo una correlación positiva muy alta y un valor p igual a 0.000 (valor $p \leq 0.05$). Esto indica que las estrategias que se tomen en la gestión de talento humano impactan directamente sobre la gestión empresarial hotelera, es decir que mientras se diseñen políticas en beneficio del talento humano también se hará una mejor gestión empresarial hotelera. Este resultado se puede comparar con la investigación realizada por Ponce (2017) en la cual estableció la relación entre la gestión comercial y el crecimiento empresarial, en esta investigación la prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.994, significando que existe un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados. El Rho de Spearman en la hipótesis general es de 0,966 evidenciando un nivel de correlación positiva significativa, con confiabilidad cercana a 1.

De igual forma Paradinas (2020) destacó la importancia que tiene el capital humano en una organización, ya ellos son que hacen que la empresa crezca y funcione, por lo cual es necesario que se trabaje en un ambiente donde los conflictos tengan la forma de solucionarlos y en general el ambiente laboral sea bueno y apropiado para un buen desempeño de los trabajadores. También Santamaria, et al (2020) destacaron en su estudio realizado a 35 trabajadores del sector hotelero de la costa colombiana, con un instrumento de confiabilidad Alfa Cronbach 0,95 que la gestión de talento humano tiene gran impacto sobre la satisfacción del personal. Por lo cual se hace necesario que se creen estrategias que impulsen la satisfacción del personal de forma de hacerlos más productivos. Se puede también mencionar a Contreras (2017) en la cual destaca la gran importancia que tiene la gestión del talento humano sobre la gestión empresarial en su misión también de preservar el cuidado ambiental. Se concluye que es correcto realizar una correcta gestión y formación del capital humano, ya que ello puede garantizar la buena gestión

empresarial, que además de otros objetivos y metas también pueda velar por el medio ambiente. También se hace necesario destacar la investigación de Flores (2019) el cual analizó la incidencia que tiene la gestión del talento humano sobre la rentabilidad de las organizaciones hoteleras de la región de Puno. Llegó a la conclusión que la gestión de talento humano es un área muy sensible pero también prioritaria en las organizaciones hoteleras, ya que de allí se definen sus metas y objetivos. Lo que quiere decir que el éxito de una gestión hotelera va a depender de la calidad de la gestione talento humano que se construya.

Por su parte, también los resultados obtenidos se puede comparar con la investigación realizada por Basantes y Guamán, (2020). En la cual se tuvo que atreves del uso de métodos empíricos aplicados para la contratación del personal sin tomar en cuenta los procesos establecidos como el reclutamiento, selección, inducción, capacitación, evaluación y motivación afecta considerablemente el desarrollo de la gestión de evaluación del personal, lo que evidencia que se hace necesario que la gestión empresarial se realice bajo métodos establecidos en las buenas prácticas administrativas. De igual forma cuando la evaluación de los empleados no es ejecutada por parte del personal de gerencia de las empresas, y no se contempla un modelo en específico de valoración de desempeño del personal, no se puede precisar y hacer eficientemente el diagnostico de cuál es la situación real de los trabajadores con respecto a sus funciones dentro de la organización. Es por ello que se hace necesario que para que exista una buena gestión de talento humano dentro de una organización se cuente también con una gestión empresarial calificada y alineada a los objetivos y metas de la empresa.

Otros investigadores que también destacaron la gran importancia que tiene la gestión empresarial para la efectiva gestión de talento humano organizacional fueron Basantes y Villar (2020). Los investigaron sobre el efecto de la dirección de personas en el desempeño de la gestión, para mitigar este problema mediante el uso de un método descriptivo, para los cuales se han propuesto procedimientos manuales de diseño no empírico que disminuya

esta problemática, para ellos se realizó la observación de los fenómenos de estudio para realizar el análisis correspondiente con la idea de generar una propuesta de manual de procedimientos para mitigar la problemática existente. Llegaron a la conclusión que en la empresa de estudio existía un desligamiento sobre los procesos de captación de personal por lo cual en los distintos departamentos no se cuenta con una dirección clara entre la función de cada colaborador. Esto evidencia también los resultados obtenidos en los cuales el crecimiento y desarrollo de una organización se da con la capacitación y la buena gestión del personal humano, la cual es directamente proporcional a la buena gestión empresarial que exista en la organización.

Asimismo, los autores Sares y Huanca, (2020). Los cuales estudiaron sobre la gestión empresarial en una empresa de Ecuador. Ellos pudieron determinar que esa empresa minera no contaba con tecnología actualizada para lograr un buen desempeño, para lo cual se planteó la implementación de herramientas tecnológicas actualizadas que le ayuden a aumentar su productividad. También llegaron a la conclusión que la gestión empresarial es muy importante para la empresa facilitando la toma de decisiones en que favorezcan los procesos productivos y operativos en la empresa. Ante este resultado se evidencia que la gestión empresarial es fundamental para que logre una eficiente gestión del personal humano, manteniéndolos motivados y capacitados en el logro de los objetivos organizacionales.

También el autor Abanto, (2019), el cual planteó la hipótesis de que la dirección de personas se relaciona con la calidad del servicio de las empresas hoteleras de Cajamarca. Estudio las variables: Talento Humano (dimensiones: personas líderes, respecto por las personas, desarrollo humano) y valor del Servicio (dimensiones: Evaluación de mercado, diseño de servicios.). Llegó a la conclusión que si tienen relación ambas variables, obteniendo un valor de Rho Spearman de 0.772 que indica que existe una buena relación, lo que quiso decir que la dirección de recursos humanos va a mejorar el valor del servicio de las empresas hoteleras de la región. Ante estos resultados se evidencia que cuando el personal se siente motivado e

identificado con los objetivos y metas organizacionales, ofrece un mejor servicio y tiene un mejor desempeño en sus funciones, lo cual se hace fundamental en las empresas que ofrecen servicios como por ejemplo las empresas hoteleras que su éxito en gran parte depende de la atención que el personal da a sus clientes.

En cuanto a conceptos teóricos sobre el tema Chiavenato, (2006) afirmó que la dirección de personas en una organización es la función que posibilita y hace funcional la colaboración y desempeño efectivo de los trabajadores para lograr las metas como equipo de trabajo y también personales dentro de una empresa, esta teoría coincide con los resultados obtenidos en la investigación, en el sector hotelero analizado de la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021, el 28,10% de los encuestados coincidieron completamente en la importancia de la gestión del talento humano en las organizaciones hoteleras, ya que ellas mantienen no solo las infraestructuras sino también la cartera de clientes. Sin embargo para que esto sea posible se hace necesario una efectiva gestión empresarial en la organización, que se encargue de guiar, capacitar, atender y dirigir al personal que tiene a su cargo.

Por tanto, como resultados de esta investigación de acuerdo a la comparación de las dimensiones de la variable gestión del talento humano como la contratación. La formación de la fuerza laboral, el desarrollo carrera profesional, las revisiones de desempeño y los despidos demuestran que la gestión de talento humano es esencial para una organización. Esto permitirá que los trabajadores se capaciten y se desempeñen bien, por lo cual se maximiza en beneficios para la empresa. Así como Pedraza, et al., 2010, quien afirma el desempeño del personal en una organización es esencial para alcanzar lo trazado a mediano y largo plazo. Lo cual coincide con los resultados obtenidos en la investigación ya que el 29,9% de los consultados opina que la gestión empresarial debe adecuarse a las necesidades de los trabajadores en los hoteles ubicados en la ciudad de Moyobamba, San Martín - Perú.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** La correlación entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial es positiva muy alta con un Rho de Spearman 0,997. Por lo cual se determina que la relación es significativa y las estrategias y objetivos que se hagan con respecto al talento humano de las empresas hoteleras va a influir directamente sobre la gestión empresarial que se realice.
- 6.2** Por su parte, se observó que a través del Rho de Spearman la correlación entre la dimensión contratación y la gestión empresarial es positiva muy alta con 0,949.
- 6.3** De igual forma la relación entre la dimensión fuerza laboral y gestión empresarial es positiva muy alta con un Rho de Spearman 0,970. Por lo cual se determina que la dimensión fuerza laboral influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera.
- 6.4** Seguidamente la relación con la dimensión desarrollo de carrera profesional y gestión empresarial es positiva muy alta con un Rho de Spearman 0,979.
- 6.5** Luego la correlación entre la dimensión evaluación del rendimiento y la gestión empresarial es positiva muy alta con un Rho de Spearman 0,994. Por lo cual se determina que la dimensión evaluación del rendimiento influye significativamente sobre la gestión empresarial hotelera.
- 6.6** Finalmente, el Rho de Spearman = 0,986. Indicó una conformidad entre la dimensión ruptura laboral y gestión empresarial positiva muy alta.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1** Se recomiendan a los empresarios de los hoteles la ciudad de Moyobamba, San Martín, realizar mediciones de satisfacción laboral del personal, ya que ello ayudará a mejorar las gestiones de talento humano. Por lo tanto, mantendrá a lineada la gestión empresarial con los objetivos organizacionales no solo a favor de la empresa sino también de los trabajadores.
- 7.2** Se recomienda a las empresas hoteleras realizar planes de contratación de personal basados en perfiles de cargo, donde se definan no solo las funciones y responsabilidades de los trabajadores; sino también las competencias y habilidades que deben tener, para de esta forma establecer más claramente las evaluaciones de desempeño.
- 7.3** De igual forma es importante que dentro de la gestión empresarial se promuevan aspectos del desarrollo organizacional y de los trabajadores, como son la capacitación de personal, ascensos, recompensas salariales, bonos. Así como también promover el buen servicio hacia los clientes con controles de calidad en cuanto a higiene, atención al cliente, sistema de reservas y hospedaje de esta forma se contribuye al crecimiento organizacional con mejoras para los trabajadores.

REFERENCIAS

- Acosta-Véliz, M. M., y Jiménez-Cercado, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP),5(5),115–131. <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/21>
- Arias, J. (2020). Métodos de investigación online. Arias Gonzáles, José Luis. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Abanto Cotrina, M. N. (2019). Relación de la gestión del talento humano en la calidad de servicio hotelero del Distrito de Cajamarca. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Anaya, L., y Paredes (2015). Clima Organizacional a partir de la Gestión del Talento Humano. Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Abanto, W. (2014) Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación. Trujillo, Perú: Escuela de Postgrado de Universidad César Vallejo.
- Bernardo, Á., y Villar, C. (2020). Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa Boho, Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, 2020). <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6392>
- Belmont - Chiarella, R. (2018). La gestión empresarial y la cuarta revolución industrial. <https://repositorio.ulima.edu.pe>
- Carrión Méndez, R. F. (2020). Gestión empresarial y responsabilidad social del Banco de Crédito, agencias Chimbote, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3227890>
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). Normas APA, séptima edición. Pontificia Universidad Javeriana. <https://www2.javerianacali.edu.co/centro->

escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-
edicion#gsc.tab=0%C2%A0

Chávez Toledo, L. E. (2019). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. <http://mail.upagu.edu.pe>

Contreras, M., y Suarez. (2018). El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera- México.

Catacora, M. H. (2017). Impacto económico de la turbulencia laboral en los hoteles de Puno, Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. Universidad Católica Boliviana San Pablo.

Cornejo Cóndor, E. W. (2015). Calidad en las Empresas del Sector Hoteles del Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Chiavenato, I. (2015). Gestión del talento humano. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México Departamento Académico de Administración.

Correa, J. (2007). Las organizaciones del siglo XXI. Revista Escuela de Administración de Negocios, 60 (5), 47-164. Doi: <https://doi.org/10.1590/S0100>

Espinoza Agurto, C. A. (2020). Gestión empresarial y capital humano en el desarrollo de las empresas de confecciones textiles de Gamarra, La Victoria, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3218277>

Fuentes-Doria, D., Toscano-Hernández, A., Malvaceda-Espinoza, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. Universidad Pontificia Bolivariana. <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

- Flores, Q. (2019). Gestión del Talento Humano y Rentabilidad del Sector Hotelero de la Región Puno. <https://journal.universidadean.edu.co>
- Gárate Paima, P. C. (2020). Estrategias y gestión empresarial de la casa de apuesta Tinbet Moyobamba, 2019. Universidad César Vallejo.
- Huanca Huanca, L. V. (2020). Análisis de la gestión empresarial en la infraestructura de la empresa minera Tocadolomo, de la ciudad de Santa Rosa.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill.
- Javier, E., y Guamán, S. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la distribuidora Fonseca, ciudad de Riobamba, 2018 (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo) <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7008>
- Leiva, C., y Laureano (2019). Influencia de la Motivación en el Rendimiento Laboral de los Colaboradores en los hoteles de Tres Estrellas de la provincia de San Martín, 2019. Universidad Nacional de San Martín.
- Luzardo, M. y Jiménez, M. (2018). Manual de inferencia estadística. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/4111>
- Mestanza Solórzano, Y. Y. (2019). La gestión del talento humano en las organizaciones privadas. Universidad Autónoma de Ica.
- Millán, G., y Vargas, (2017) en su artículo titulado Gestión del capital intelectual (ci) dinámico en la hotelería, una reflexión teórica. <http://www.redalyc.org>
- Mizumoto, F.; Lazzarini, S. (2010). Humano, capital social e práticas gerenciais. Revista de Administração, 45 (4), 343-355. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0080-2107\(16\)30466-6](https://doi.org/10.1016/S0080-2107(16)30466-6) Morillo, M. (2001).

Administración de recursos humanos y sostenibilidad. Universidad de Los Andes Venezuela, 6(1316-8533), 35-48. DOI: <https://doi.org/1316-8533>

Tom, J. G. Vera y R. Olivera. (2008) Tipos, métodos y estrategias de investigación, pensamiento y acción 5: 145-154

Paradinas Márquez, M. C. (2020). Utilización de Técnicas de Gestión del Conflicto como Herramientas de Gestión Empresarial y Marketing Interno en el Sector Hotelero. <http://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/HOLOS/article/view/8260>

Palma Fernández, F. L. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño estratégico organizacional de la Compañía Minera Calpa S.A.C. Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ponce Andrade, J. E. (2017). La gestión comercial y su influencia en el crecimiento de las pymes hoteleras de Manabí- Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es>

Rosas Córdova, E. J. (2019). Gestión del talento humano y motivación laboral: Caso gobierno regional Pasco – 2017. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Santamaría, H., y Niebles (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana.

Soncco Castro, R. G. (2020). Gestión Empresarial y Planificación Estratégica en la Empresa Contratista Minera 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Sánchez, L. y Velarde, A. (2019). Seguimiento y evaluación de proyectos de tesis de investigación en diseño. Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior, 6(11), 1-18. <https://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/284/311>

Toyama Rodríguez, A. S. (2016). Gestión del talento en AELUCOOP. Jiménez Prada, P. C. (2018). La Gestión del Talento Humano y su Influencia en la Productividad de los Trabajadores en la Empresa Consorcio Tránsito Ciudadano. Lima - Perú. 2017.

Tapia, M. y Jijón, E. (2018). Estadística aplicada a la Administración y Economía. CIDE.

Trelles, I. (2005). Comunicación, Imagen e Identidad Corporativas. Félix Varela: La Habana.

Zoreda, J., L. (2006). La Dirección del Talento Humano como Impulsor del Crecimiento Turístico Sostenible. <https://dialnet.unirioja.es>

ANEXOS

Operacionalización de variables

Variable Teórica Abstracta	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Gestión del talento humano	<p>La gestión del talento humano como que está referido a las personas que ahora son socios de la organización y ya no son vistas como simples recursos o un material más. Estos socios también cuentan con destrezas, habilidades, capacidades y aspiraciones, esto hace que sean cada vez más competentes. Chiavenato (2009)</p>	<p>Conjunto de actividades que permitan aportar en conjunto con todos los integrantes de recursos humanos, para el cumplimiento de objetivos y metas trazadas por la empresa.</p> <p>Se medirá a través de un cuestionario con cinco dimensiones y 28 preguntas.</p>	<p>D1: Contratación</p> <p>D2: Formación de fuerza laboral</p> <p>D3: Desarrollo de carrera profesional</p>	<p>I1: Selección de personal</p> <p>I2: Parámetros de selección</p> <p>I3: Integración de trabajadores</p> <p>I4: Recepción de nuevos empleados</p> <p>I5: Obligaciones y responsabilidades</p> <p>I6: Solución de problemas</p> <p>I7: Manual de funciones</p> <p>I8: Procedimientos y funciones en trabajo</p> <p>I9: Rotación del personal</p> <p>I10: Rescindir contratos</p> <p>I11: Parámetros de medición de liderazgo</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p>

			<p>D4; Evaluación del rendimiento</p> <p>D5: Ruptura laboral</p>	<p>I12: Preparación para liderar</p> <p>I13: Evaluación de objetivos y acciones</p> <p>I14: Conocimiento de actividades y dificultades</p> <p>I15: Incentivos personales</p> <p>I16: Ascensos del personal</p> <p>I17: Motivación del personal</p> <p>I18: Atención de clientes</p> <p>I19: Capacitación</p> <p>I20: Capacitación en base a perfiles y otros</p> <p>I21: Evaluaciones periódicas.</p> <p>I22: Desempeño de funciones</p> <p>I23: Registros de personal y puestos</p> <p>I24: Base de datos y Supervisión</p> <p>I25: Beneficios</p> <p>I26: Reconsideración</p> <p>I27: Normativa laboral en caso de despido</p>	
--	--	--	--	--	--

				I28: Normativa laboral en caso de renuncia	
V2: Gestión empresarial	<p>La gestión empresarial, comprende las actividades de planificación, organización, dirección y control que serán aplicadas sobre el uso de todos los recursos de los que la empresa disponga. La gestión empresarial cuenta con cinco variables que representan su análisis, las cuales son las personas, la tecnología utilizada, el ambiente laboral en el cual se trabaja, las tareas a desarrollar y la estructura. Flint (2006)</p>	<p>Conjunto de actividades el cual indica el grado de eficacia y eficiencia por parte de los colaboradores de una entidad.</p> <p>Se medirá a través de un cuestionario con cuatro dimensiones y 20 preguntas.</p>	<p>D1: Planificación</p> <p>D2: Organización</p> <p>D3: Control</p>	<p>I1: Sistema de gestión hotelera</p> <p>I2: Minimización de tiempo</p> <p>I3: Satisfacción de clientes</p> <p>I4: Incremento de utilidades</p> <p>I5: Optimización de emisión de documentos</p> <p>I6: Información</p> <p>I7: Objetivos planteados</p> <p>I8: Imagen institucional</p> <p>I9: Reportes diarios</p> <p>I10: Control de procesos</p> <p>I11: Servicio de calidad</p> <p>I12: Resguardo de información</p> <p>I13: Eficiencia de registros</p> <p>I14: Eficiencia al emitir comprobantes</p>	Ordinal

			D4: Comunicación	I15: Imagen institucional I16: Confiabilidad de reportes I17: Comunicación entre áreas. I18: Comunicación eficaz I19: Comunicación interna I20: Sistema de gestión actual	
--	--	--	------------------	--	--

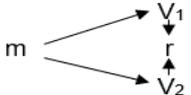
Matriz de consistencia.

Título: “Gestión del Talento Humano y Empresarial hotelera en la Ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021”

Autor: NEAL MAYER ZAGACETA GOMEZ.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?,</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Formación de Fuerza Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?,</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera de la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>O1: Establecer la relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>O2: Establecer la relación que existe entre la dimensión Formación de Fuerza Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>O3: Establecer la relación que existe entre la dimensión</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión del talento humano y gestión empresarial hotelera de la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Hi: Existe relación que existe entre la dimensión contratación y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Hi: Existe relación que existe entre la dimensión Formación de Fuerza Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Hi: Existe relación que existe entre la dimensión Desarrollo de Carrera Profesional y la gestión</p>	<p>Técnica La técnica que se utilizó fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.</p>

<p>P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Desarrollo de Carrera Profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?,</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Evaluación del Rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión Ruptura Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021?</p>	<p>Desarrollo de Carrera Profesional y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>O4: Establecer la relación que existe entre la dimensión Evaluación del Rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>O5: Establecer la relación que existe entre la dimensión Ruptura Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p>	<p>empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Hi: Existe relación que existe entre la dimensión Evaluación del Rendimiento y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p> <p>Hi: Existe relación que existe entre la dimensión Ruptura Laboral y la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021.</p>	
<p>Diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>VARIABLES Y DIMENSIONES</p>	

<p>Diseño: No experimental De alcance correlacional</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR m --> V1 m --> V2 V1 -- r -- V2 </pre> <p>Donde:</p> <p>m = Muestra</p> <p>V₁ = Gestión del talento humano</p> <p>V₂ = Gestión empresarial</p> <p>r = Relación</p>	<p>Población La población estará conformada por 60 trabajadores (Personal empleado).</p> <p>Muestra: Empresas hoteleras reconocidas</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1135 233 1335 264">Variables</th> <th data-bbox="1335 233 1729 264">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1135 264 1335 456" rowspan="4">Gestión del talento humano</td> <td data-bbox="1335 264 1729 296">Contratación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 296 1729 328">Formación de fuerza laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 328 1729 392">Desarrollo de carrera profesional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 392 1729 424">Evaluación del rendimiento</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1135 456 1335 488"></td> <td data-bbox="1335 424 1729 456">Ruptura laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1135 488 1335 584" rowspan="4">Gestión empresarial</td> <td data-bbox="1335 488 1729 520">Planificación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 520 1729 552">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 552 1729 584">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1335 584 1729 616">Comunicación</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Gestión del talento humano	Contratación	Formación de fuerza laboral	Desarrollo de carrera profesional	Evaluación del rendimiento		Ruptura laboral	Gestión empresarial	Planificación	Organización	Control	Comunicación	
Variables	Dimensiones																
Gestión del talento humano	Contratación																
	Formación de fuerza laboral																
	Desarrollo de carrera profesional																
	Evaluación del rendimiento																
	Ruptura laboral																
Gestión empresarial	Planificación																
	Organización																
	Control																
	Comunicación																

INSTRUMENTO A UTILIZAR

Cuestionario para determinar la gestión de talento humano hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

CUESTIONARIO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		ESCALA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Contratación						
1	¿En la empresa se realiza el proceso de selección de personal?					
2	¿Usted ha sido contratado bajo algún parámetro de selección?					
3	¿La empresa realiza actividades para integrar al nuevo potencial humano con los demás trabajadores?					
4	¿La empresa recibe a los nuevos empleados y los integra a su cultura, a su contexto y a su sistema para que se comporten con las expectativas de la organización?					
5	¿Conoce usted sus obligaciones y responsabilidades inherentes al cargo que se encuentra desempeñando en la empresa?					
Dimensión 2: Formación fuerza laboral						
6	¿Se encuentra preparado para resolver problemas dentro de su puesto del trabajo?					
7	¿Existe un manual de perfil y descripción de funciones.?					
8	¿La empresa le dio a conocer cuáles son los procedimientos o funciones para el desarrollo de las actividades en el puesto asignado?					
9	¿Seguidamente se rota al personal a diferentes áreas?					
10	¿En este periodo la empresa ha despedido a trabajadores?					
Dimensión 3: Desarrollo carrera profesional						
11	¿El hotel u hostel posee un instrumento o parámetro que mide el liderazgo?					
12	¿Usted se siente preparado para liderar en su centro de trabajo?					
13	¿Se realiza reuniones periódicas para evaluar si los objetivos y acciones establecidas se cumplen?					
14	¿El personal se reúne para dar a conocer sus actividades y dificultades?					
Dimensión 4: Evaluación del rendimiento						
15	¿Maneja la empresa programas de incentivos para el personal que cumpla con las metas establecidas o las superen?					
16	¿Se reconoce el esfuerzo del personal, con incentivos y/o ascensos?					
17	¿El hotel motiva al personal con reconocimientos por el esfuerzo que realiza en su centro de trabajo?					
18	¿Los estímulos que recibe por parte de la empresa lo motivan a atender a los clientes de mejor manera.?					
19	¿Dentro de la empresa se promueve y planifica programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional del personal?					
20	¿La capacitación es planeada en base a los perfiles de puesto misión, visión y valores de la empresa?					
21	¿Se realiza al personal evaluaciones periódicas que permitan medir el nivel de desempeño en cada puesto o función?					
Dimensión 5: Ruptura laboral						
22	¿Usted desempeña sus funciones correctamente?					
23	¿La empresa posee un registro del personal y de puestos?					
24	¿La empresa posee una base de datos para la supervisión del personal?					
25	¿La empresa desmejora sus beneficios si no realiza eficientemente sus tareas?					
26	¿La empresa reconsidera una carta de renuncia por parte de algún trabajador de la empresa?					
27	¿La empresa aplica las leyes en materia laboral cuando algún trabajador es despedido?					
28	¿La empresa aplica las leyes en materia laboral cuando algún trabajador renuncia de manera voluntaria?					

Cuestionario para determinar la gestión empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021

Por favor, siga Ud. las siguientes instrucciones:

1. Lea cuidadosamente y de forma clara los enunciados de las preguntas.
2. No deje preguntas sin contestar.
3. Marque con un aspa en sólo uno de los cuadros de cada pregunta.

CUESTIONARIO GESTIÓN EMPRESARIAL		ESCALA				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Dimensión 1: Planificación						
1	¿Usted cree que es necesario modelar un sistema de gestión hotelera en la ciudad de Moyobamba.?					
2	¿Usted cree que utilizando un sistema de gestión se ahorraría tiempo al brindar atención a los clientes.?					
3	¿Cree usted que utilizando sistema de gestión mejoraría la satisfacción de los clientes.?					
4	¿Usted cree que un sistema de gestión permitiría aumentar la utilidad en el ramo hotelero en la ciudad de Moyobamba.?					
5	¿Usted cree que un sistema de gestión optimizará el proceso de emisión de comprobantes en la entidad hotelera.?					
Dimensión 2: Organización						
6	¿Usted cree que utilizando un sistema de gestión le permitirá tener la información segura y al alcance en la entidad hotelera.?					
7	¿Usted cree que un sistema de gestión le ayudaría a lograr los objetivos planteados en la entidad hotelera?					
8	¿Cree que con un sistema de gestión le ayudaría a mejorar la imagen institucional en la entidad hotelera?					
9	¿Usted cree que un sistema de gestión le permitirá realizar los reportes de la utilidad diaria de manera eficaz?					
Dimensión 3: Control						
10	¿Usted cree que utilizando un sistema de gestión se tendría mayor control de los procesos en la entidad hotelera.?					
11	¿Usted cree que con el sistema de gestión actual brinda un servicio de calidad a los clientes.?					
12	¿Usted cree que la información se encuentra segura con método de registro del sistema de gestión actual.?					
13	¿Usted cree que es eficiente el método de registro que se utiliza con el sistema de gestión actual.?					
14	¿Usted cree que se pierde tiempo al emitir un comprobante con el sistema de gestión actual.?					
15	¿Usted cree que utilizando el sistema de gestión actual ha mejorado la imagen institucional en la entidad hotelera.?					
Dimensión 4: Comunicación						
16	¿Le parecen seguros y eficientes los reportes que emite el sistema de gestión actual?					
17	¿La gestión actual le permite establecer comunicación con otros departamentos de la empresa.?					
18	¿La gestión actual le permite que el proceso de comunicación sea mas rápido y eficaz.?					
19	¿La gestión actual le da prioridad al sistema de comunicación interno en la empresa.?					
20	¿Está satisfecho con el sistema de gestión actual que se utiliza en la entidad hotelera.?					



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Villoslada Mejía, William
Grado Académico : Magister en Administración Estratégica de Empresas
Institución donde labora : Corporación Vice Norte S.A.C. – Gerente General
Especialidad : Contador Público Colegiado
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión del Talento Humano**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del talento humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del talento humano					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del talento humano.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 = Buena

Tarapoto, 12 de mayo de 2021

Mg. William Villoslada Mejía
D.N.I. 40754357



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Villoslada Mejía, William
Grado Académico : Magíster en Administración Estratégica de Empresas
Institución donde labora : Corporación Vice Norte S.A.C. – Gerente General
Especialidad : Contador Público Colegiado
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión Empresarial**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión empresarial.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 = Buena

Tarapoto, 12 de mayo de 2021

Mg. William Villoslada Mejía
D.N.I. 41754357



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Coronel Alarcón, Agustín
Grado Académico : Mg. En Administración de Negocios y Relaciones Int.
Institución donde labora : MINSA – Moyobamba - Administrativo
Especialidad : Contador Público Colegiado
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión del Talento Humano**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del talento humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del talento humano					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del talento humano.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia y consistencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 = Buena


Mg. Agustín Coronel Alarcón
D.N.I. 00800454

Tarapoto, 14 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

IV. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Coronel Alarcón, Agustín
Grado Académico : Mg. En Administración de Negocios y Relaciones Int.
Institución donde labora : MINSA - Moyobamba - Administrativo
Especialidad : Contador Público Colegiado
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión Empresarial**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión empresarial.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		46				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia y consistencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6 = Buena


Mg. Agustín Coronel Alarcón
D.N.I. 00800454

Tarapoto, 14 de mayo de 2021



V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pereyra Gonzales Tony Venancio
Grado Académico : Magíster en Gestión Pública
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Administrador
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión del Talento Humano**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión del talento humano.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión del talento humano					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión del talento humano.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 15 de mayo de 2021



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

VI. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Pereyra Gonzales Tony Venancio
Grado Académico : Magister en Gestión Pública
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Administrador
Instrumento de evaluación : Para evaluar **Gestión Empresarial**
Autor (s) del instrumento (s) : **Br. Zagaceta Gomez, Neal Mayer.**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión empresarial.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión empresarial.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión empresarial				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento muestra coherencia entre las dimensiones e indicadores, por lo que el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5

Tarapoto, 15 de mayo de 2021

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTION DE TALENTO HUMANO																													
PARTICIPANTES	ITEMS																												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	5818
1	4	2	5	5	5	4	3	4	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	119
2	4	2	4	3	4	5	5	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	1	4	2	5	4	4	5	5	5	98	
3	3	3	5	5	5	5	5	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	4	5	103
4	5	2	5	2	3	4	5	4	1	5	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	5	97	
5	5	1	4	3	4	4	5	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	5	91	
6	4	2	4	3	4	4	5	4	2	5	5	3	5	2	3	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4	2	5	99	
7	4	2	4	3	4	4	5	4	2	5	2	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116	
8	5	2	3	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	1	4	2	5	4	4	2	5	5	92	
9	5	2	3	3	4	4	2	4	1	5	3	3	2	2	4	3	3	1	3	5	2	4	3	4	2	5	4	90	
10	5	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	1	5	2	5	4	4	2	5	5	94	
11	5	1	5	3	3	4	4	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	3	5	4	2	4	5	92	
12	5	2	5	2	3	5	2	4	1	5	2	2	1	2	4	3	3	1	4	4	2	4	3	4	2	4	5	88	
13	5	1	4	3	4	5	3	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	4	4	4	1	5	4	88	
14	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	1	2	3	3	3	2	3	4	1	4	4	5	2	5	4	90	
15	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	1	5	2	5	4	4	2	5	5	93	
16	5	3	4	3	5	5	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	2	1	5	2	5	4	5	2	5	5	95	
17	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	2	2	1	5	2	5	4	5	2	5	5	93	
18	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	1	5	2	5	4	5	2	5	5	92	
19	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	1	5	2	5	4	5	2	5	5	94	
20	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	4	3	5	2	5	4	90	
21	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	1	3	2	1	5	2	5	4	4	2	5	5	91	
22	2	1	5	3	3	4	3	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	3	5	4	2	4	4	88	
23	4	2	5	2	3	5	2	4	1	5	1	2	1	2	4	5	3	1	4	5	2	3	3	5	2	4	5	89	
24	1	1	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5	2	4	4	3	2	3	4	78	
25	4	2	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	124
26	3	1	5	3	3	5	3	5	5	3	3	2	4	2	5	3	4	3	3	4	2	3	5	4	5	4	4	5	101
27	5	2	5	2	2	4	2	4	3	5	1	2	1	2	4	5	5	1	4	4	2	3	3	4	2	4	5	4	90
28	5	1	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4	85	
29	4	2	4	3	4	5	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	1	4	4	4	2	5	4	91	
30	3	1	5	3	3	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	116
31	1	2	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	2	3	3	97	
32	5	1	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4	85	
33	5	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4	85	
34	5	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	2	4	4	4	2	5	4	85	
35	1	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	5	2	1	2	2	2	5	2	4	4	3	2	3	3	79	
36	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	2	5	4	90	
37	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	2	1	4	2	5	4	4	2	5	5	5	112	
38	3	1	5	3	3	4	3	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	3	5	4	2	4	4	5	89
39	5	2	5	2	3	4	2	4	1	5	1	2	1	2	4	5	3	3	4	4	2	3	3	4	2	4	5	4	89
40	5	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	3	2	4	2	4	4	4	2	5	4	85	
41	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	1	4	4	4	2	5	4	91	
42	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	3	5	4	94	
43	4	2	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	5	4	4	3	5	5	93	
44	3	1	5	3	3	4	3	5	3	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	3	5	4	3	4	4	5	92
45	5	2	5	2	3	4	2	4	3	5	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	5	95	
46	5	1	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	128
47	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	1	4	4	5	3	5	4	102	
48	1	1	4	3	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	1	2	3	3	5	2	4	4	5	3	3	3	88	
49	1	1	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	3	3	5	113
50	4	2	4	3	5	5	5	4	2	5	2	3	5	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	5	2	5	4	100	
51	3	1	5	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	2	4	3	5	5	3	4	1	4	4	5	2	4	4	101	
52	5	5	5	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	4	4	121	
53	5	2	4	3	5	5	3	5	2	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	4	5	4	4	5	2	5	4	98	
54	4	2	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	131	
55	4	2	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	5	2	5	4	97	
56	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	1	3	2	1	5	3	5	5	3	5	5	5	111	
57	2	3	5	3	5	3	5	3	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	1	3	5	5	2	4	4	5	94	
58	4	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	121	
59	1	1	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5	2	4	4	1	2	3	3	75	
60	4	2	4	3	4	5	3	4	3	5	2	3	2	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	110
Varianza	1,45	0,5	0,3	0,3	0,5	0,2	0,9	0,3	1,2	0,5	1,6	1,0	2,2	1,3	1,0	1,6	1,0	1,5	1,8	0,3	1,6	0,5	0,4	0,5	1,3	0,4	0,4	0,3	25,058
Sumatoria de varianzas	25,1																												
Varianza de la suma de los ítems	152																												
k	29																												
0,86663 CONFIABILIDAD MUY BUENA																													

CONFIABILIDAD INSTRUMENTO GESTIÓN EMPRESARIAL

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTION EMPRESARIAL																					
PARTICIPANTES	ITEMS																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	4169
1	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	68
2	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	69
3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
4	5	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	85
5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	66
6	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	2	3	2	4	3	4	3	2	5	5	72
7	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	92
8	5	4	3	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	63
9	4	4	3	3	4	4	2	4	1	5	3	3	2	2	4	3	3	1	3	5	63
10	4	4	4	3	2	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5	62
11	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	1	2	4	2	3	3	4	3	3	4	68
12	5	4	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
13	5	4	4	3	4	5	4	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	64
14	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	68
15	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	68
16	5	4	4	3	5	5	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	5	64
17	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	60
18	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	61
19	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	63
20	4	4	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	61
21	4	4	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	1	4	59
22	2	4	2	3	3	4	3	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	60
23	4	4	5	3	3	5	2	4	1	5	2	2	5	2	4	5	3	1	4	5	69
24	4	4	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5	63
25	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	90
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	94
27	5	3	5	2	2	4	2	4	3	5	1	2	1	2	4	5	4	2	4	4	64
28	5	3	1	1	1	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	44
29	4	3	4	3	4	1	1	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	56
30	3	3	5	3	3	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
31	5	2	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	1	2	5	5	3	5	5	5	73
32	5	3	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4	58
33	5	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	56
34	5	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4	58
35	1	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5	54
36	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	68
37	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	68
38	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	68
39	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	1	4	67
40	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	68
41	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4	68
42	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	67
43	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	62
44	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4	65
45	5	2	5	2	3	4	2	4	3	5	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4	66
46	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	3	5	2	2	5	5	5	5	5	79
47	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	72
48	5	1	4	3	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5	64
49	5	1	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	87
50	5	2	4	3	5	5	5	4	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	82
51	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	2	4	3	5	5	3	4	75
52	5	5	5	2	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	91
53	5	2	4	3	5	5	3	5	2	5	3	3	2	2	3	4	3	2	4	4	67
54	4	2	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	66
55	4	2	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	67
56	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2	2	5	77
57	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4	69
58	4	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	85
59	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	2	4	3	3	3	2	1	2	67
60	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	69
Varianza	0,6	1,0	0,6	0,9	0,8	0,4	1,2	0,3	1,2	0,5	1,4	1,1	1,9	1,5	1,0	1,3	1,1	1,6	1,6	0,9	21,043
Sumatoria de varianzas	21,043																				
Varianza de la suma de los ítems	115,383																				
k	20																				

0,861 CONFIABILIDAD BUENA

BASE DE DATOS INSTRUMENTO GESTIÓN EMPRESARIAL HOTELERO

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO GESTION EMPRESARIAL																				
PARTICIPANTES	ITEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2
2	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2
3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	4	3	5	4	5	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4
6	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	2	3	2	4	3	4	3	2	5	5
7	4	4	4	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	4	3	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4
9	4	4	3	3	4	4	2	4	1	5	3	3	2	2	4	3	3	1	3	5
10	4	4	4	3	2	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	5
11	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4
12	5	4	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	4	3	4	5	4	5	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4
14	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2
15	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2
16	5	4	4	3	5	5	3	2	2	5	2	3	2	2	3	3	2	2	2	5
17	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4
18	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4
19	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4
20	4	4	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4
21	4	4	2	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	2	3	2	1	4
22	2	4	2	3	3	4	3	5	1	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4
23	4	4	5	3	3	5	2	4	1	5	2	2	5	2	4	5	3	1	4	5
24	4	4	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	5
25	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4
27	5	3	5	2	2	4	2	4	3	5	1	2	1	2	4	5	4	2	4	4
28	5	3	1	1	1	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
29	4	3	4	3	4	1	1	5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4
30	3	3	5	3	3	5	3	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	2	4	3	4	5	3	4	2	4	3	3	1	2	5	5	3	5	5	5
32	5	3	4	3	4	5	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	4
33	5	1	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4
34	5	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	2	2	4
35	1	3	4	3	4	4	3	5	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	5
36	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
37	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
38	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
39	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	1	4
40	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
41	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	2	2	2	4	3	3	3	2	2	4
42	4	4	4	3	4	4	3	4	2	5	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4
43	4	3	4	3	4	4	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3
44	3	3	5	3	3	4	3	5	3	3	1	2	4	2	4	3	4	3	3	4
45	5	2	5	2	3	4	2	4	3	5	2	2	4	2	4	3	3	3	4	4
46	5	3	4	3	5	5	3	5	3	4	2	3	5	2	2	5	5	5	5	5
47	4	2	4	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4
48	5	1	4	3	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	5
49	5	1	4	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	2	4	3	5	5	5	4	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5
51	3	3	5	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	2	4	3	5	5	3	4
52	5	5	5	2	5	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
53	5	2	4	3	5	5	3	5	2	5	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4
54	4	2	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4
55	4	2	5	3	5	5	3	4	2	5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
56	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	4
58	4	2	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5
59	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	2	4	3	3	3	2	1	2
60	4	4	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2



HOSTAL NOR ORIENTAL DE LA SELVA

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

CONSTANCIA

La empresa unipersonal con personería natural Hostal Nor Oriental de la Selva, con RUC: 10419049609; con domicilio fiscal en Coronel Secada N° 380, Distrito y Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín, debidamente representado por su Gerente Propietario el Sr.: Abelardo Chamaya Gómez con DNI N° 41904960.

HACE CONSTAR

Que el Sr. Neal Mayer Zagaceta Gomez, identificado con DNI N° 42149835, ha realizado su Tesis denominado **Gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martín 2021**, en nuestra empresa.

Se expide la presente en señal de conformidad a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Moyobamba, 01 de Julio del 2021.

Abelardo Chamaya Gómez
DNI N° 41904960

Ubicanos en Jr. Coronel Secada N° 380 – Moyobamba – San Martín.
Reservaciones al cel. 920063538
