

**ESCUELA DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICA  
PRIVADA KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**



**Tesis**

**GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN NIÑOS HOTEL, CUSCO, 2024**

**Línea de investigación:**

calidad de servicio

**Presentado por:**

Gladis Cynthia Choque Quispe

Código ORCID: 0009-0000-6596-5266

Madai Jocabeb Mendoza Cusiquispe

Código ORCID: 0009-0003-2964-8740

Para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración de

Empresas Turísticas y Hoteleras

**Asesor:**

Mtro. Serna Bravo Jose Armando

Código de ORCID: 0000-0002-5606-4201

**CUSCO – PERÚ**

**2025**



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Madai Mendoza Cusiquispe  
Título del ejercicio: Gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hot...  
Título de la entrega: Gestion de talento humano y satisfaccion laboral en Niños Hot...  
Nombre del archivo: Gestion\_de\_talento\_humano\_y\_satisfaccion\_laboral\_en\_Niños\_...  
Tamaño del archivo: 1.04M  
Total páginas: 76  
Total de palabras: 18,508  
Total de caracteres: 115,334  
Fecha de entrega: 07-oct-2025 06:54p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2774348313

ESCUELA DE EDUCACION SUPERIOR TECNOLOGICO  
PRIADO KHIPU  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS



Tesis

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN NIÑOS HOTEL., CUSCO, 2024

**Línea de investigación:**

calidad de servicio

**Presentado por:**

Gladi Cynthia Choque Quipe

Código ORCID: 0009-0000-6396-3266

Madai Jacobeb Mendoza Cusiquispe

Código ORCID: 0009-0003-2961-8730

Para optar al título académico en

Administración de Empresas Turísticas y

Hoteleras

**Asesor:**

Mtro. Scena Bravo Jose Armando

Código de ORCID: 0000-0002-5606-4201

CUSCO – PERÚ

2025




# 16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

## Fuentes principales

- 13%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## **Dedicatoria**

Dedicamos el presente trabajo de tesis a nuestras familias a mis amigos a nuestro asesor Magister Serna Bravo Jose Armando, por haber compartido sus conocimientos científicos.

A nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia a lo largo de este proceso. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándonos fuerzas cuando más las necesitaba y celebrando cada logro, por pequeño que fuera. a nuestros amigos, por su complicidad, sus palabras de aliento, a nuestros profesores y mentores, por su guía, su sabiduría y su dedicación, que me permitieron crecer tanto en lo académico como en lo personal. Su enseñanza ha sido fundamental para la culminación de este proyecto.

Y, por supuesto, a mí mismo, por la perseverancia, el esfuerzo y la pasión que me impulsaron a alcanzar esta meta.

A todos, mi más sincero agradecimiento.

Gladis y Madai

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Ante ustedes presentamos nuestra tesis intitulada “**Gestión de Talento Humano y Satisfacción laboral en Niños hotel, Cusco, 2024**” esperando que cumplan las condiciones exigidas en el reglamento de grados y títulos de la escuela superior tecnológica Khipu, esta tesis busca profundizar el conocimiento sobre la creación de conocimiento.

Atentamente

Las tesistas

## Introducción

La Gestión de talento humano, se enfoca en el manejo, desarrollo y optimización de las capacidades y habilidades de las personas dentro de una organización. Satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024, fue importante esta investigación que busca profundizar el conocimiento de estas dos variables la cual será descrita y relacionada. En la actualidad, la gestión del talento humano se convertido en un factor determinante para el éxito de las organizaciones, especialmente para el sector hotelero, donde la calidad del servicio está directamente influenciada por el desempeño, motivación y bienestar de los colaboradores. Esta área de la administración no solo se encarga de reclutar y seleccionar personal, sino también de implementar estrategias efectivas de capacitación, evaluación, reclutamiento y rendimiento, con el propósito de establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco para fortalecer el compromiso y la productividad en el entorno laboral. Por otro lado, la satisfacción laboral constituye un elemento clave para garantizar un ambiente de trabajo saludable, motivador y eficiente. Diversos estudios coinciden en que empleados satisfechos no solo son más productivos, sino también más leales a la organización y capaces de brindar una mejor atención al cliente. En este sentido, existe una relación estrecha entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores que tienen en su entorno laboral.

La presente investigación se centra en analizar dicha relación en el contexto específico del Niños Hotel, ubicado en la ciudad del Cusco, durante el año 2024. Esta institución, que combina la operación hotelera con una labor social de apoyo a niños en situación vulnerable, representa un caso relevante para estudiar cómo las prácticas de gestión humana pueden influir en la motivación y satisfacción del personal que forma parte de su estructura operativa.

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y de tipo correlacional, lo que permite explorar la existencia y fuerza del vínculo entre ambas variables sin intervenir directamente en los procesos internos del hotel. Para ello, se encuestó a los 19 colaboradores del Niños Hotel, abarcando diversas áreas como administración, recepción, housekeeping, cocina y restaurante.

La presente tesis se divide en 6 capítulos:

**Capítulo I:** Se aborda sobre situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación y delimitación de estudio.

Este capítulo describe la problemática de la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco. Se identifican las deficiencias en procesos como reclutamiento, capacitación y evaluación, así como su impacto en el clima laboral y la productividad. También se formulan los problemas de investigación, objetivos y justificación del estudio, destacando su relevancia social y práctica para el sector hotelero.

**Capítulo II:** Se abordo sobre la situación marco teórico, marco conceptual y antecedentes empíricos que sustentan la investigación. Se presenta el sustento teórico de la investigación, incluyendo antecedentes internacionales, nacionales y locales sobre gestión de talento humano y satisfacción laboral. Se definen las variables y dimensiones clave, basadas en teorías como la de Herzberg y Maslow, y se establece el marco conceptual que guía el análisis.

**Capítulo III:** Se detallo la metodología de la investigación, incluyendo el tipo, nivel, enfoque, diseño, análisis, población, tamaño de la muestra, así como las técnicas de selección, recolección e interpretación de la información. Este capítulo detalla el diseño de la tesis, es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La población (19 colaboradores del hotel), las técnicas de recolección de datos (encuestas) y los instrumentos utilizados (cuestionarios validados). Además, se plantean las hipótesis y los métodos estadísticos para su contrastación.

**Capítulo IV:** Está dedicado a los resultados y la discusión. Se exponen los hallazgos principales, incluyendo la correlación positiva (0.516) entre gestión de talento humano y satisfacción laboral. Se analizan los resultados por dimensiones (reclutamiento, capacitación, evaluación y rendimiento) y se contrastan las hipótesis mediante pruebas estadísticas, destacando las áreas críticas que requieren mejora.

**Capítulo V:** Se interpretan los resultados en comparación con la literatura existente, resaltando las limitaciones del estudio y su aporte al contexto hotelero. Las conclusiones confirman la relación significativa entre las variables, mientras que las recomendaciones proponen acciones concretas para optimizar la gestión de talento y elevar la satisfacción laboral en Niños Hotel. Finalmente se desarrolla las conclusiones, recomendaciones y anexo, con el fin de aportar de forma significativa al desarrollo del área de gestión del talento humano en el sector turístico y hotelero del Cusco.

Con esta investigación se espera no solo diagnosticar el estado actual de la satisfacción laboral en el Niños Hotel, sino también brindar propuestas de mejora que contribuyan a la consolidación de un entorno de trabajo más motivador, justo y eficiente, en beneficio tanto del personal como de la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

## Resumen

El presente trabajo de investigación intitulada “Gestión de talento humano y satisfacción laboral de Niños Hotel Cusco, 2024”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de Niños Hotel, esta investigación tuvo como enfoque cuantitativo porque está basada en estadísticas, es tipo Aplicada, porque busca profundizar conceptos de las variables de este estudio. Tiene un nivel correlacional, porque estableció relación entre las variables de estudio de talento humano y satisfacción laboral y el diseño fue no experimental porque no se manipulo porque no se manipulo ninguna variable. La población de la presente investigación es de 19 colaboradores de Niños Hotel; la técnica que se utilizo fue de encuesta y el instrumento cuestionario; Los resultados indican que existen una correlación positiva considerable de 0,516 entre la gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco, en conclusión se estableció que existe relación significativa y positiva entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco, por lo que se recomienda implementar mejoras en el proceso de selección, capacitación, evaluación, y reconocimiento del personal, con el fin de aumentar la motivación, reducir la rotación y mejorar la calidad de servicio turístico.

**Palabras claves:** Gestión de talento humano, satisfacción laboral, hotel.

## Abstract

The present research work entitled "Human talent management and job satisfaction of Niños Hotel Cusco, 2024", aimed to determine the relationship that exists between human talent management and job satisfaction of Niños Hotel workers, this research had a quantitative approach because it is based on statistics, it is Applied type, because it seeks to deepen concepts of the variables of this study. It has a correlational level, because it established a relationship between the study variables of human talent and job satisfaction and the design was non-experimental because no variable was manipulated. The population of the present research is 19 Niños Hotel collaborators; the technique used was a survey and the questionnaire instrument; The results indicate that there is a considerable positive correlation of 0.516 between human talent management and job satisfaction at Niños Hotel Cusco, in conclusion it was established that there is a significant and positive relationship between human talent management and job satisfaction at Niños Hotel Cusco, therefore it is recommended to implement improvements in the selection, training, evaluation, and recognition process of staff, in order to increase motivation, reduce turnover and improve the quality of tourism service.

**Keywords:** human talent management, job satisfaction, hotel.

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Presentación.....	iii
Introducción.....	iv
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	x
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2 Formulación de problema .....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problema específico .....	6
1.3. Justificación .....	6
1.3.1 Relevancia social .....	6
1.3.2. Implicación práctica.....	6
1.3.3. Valor metodológico.....	7
1.4 objetivos de la investigación .....	7
1.4.1. Objetivos generales.....	7
1.4.2. Objetivos específicos .....	7
1.5. Delimitación de la investigación .....	7
1.5.1 Delimitación temporal.....	7
1.5.2 Delimitación espacial.....	8
1.5.3. Delimitación conceptual las variables.....	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO .....	9
2.1 Antecedentes de estudio.....	9
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes locales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3 Marco conceptual.....	16
2.3.1 Gestión de talento humano.....	16
2.3.2 Satisfacción laboral.....	16

2.4. Dimensiones de gestión de talento humano .....	16
2.4.1. Reclutamiento .....	16
2.4.2. Evaluación.....	17
2.4.3. Capacitación.....	17
2.4.4. Rendimiento.....	17
2.5. Dimensiones de satisfacción laboral .....	18
2.5.1. Comunicación laboral .....	18
2.5.2. Autonomía laboral.....	18
2.5.3. Sistema de remuneración .....	18
2.5.4. Seguridad laboral .....	19
2.6. Indicadores gestión de talento humano .....	19
2.7. Operacionalización de variables.....	25
2.8. Hipótesis .....	27
2.8.1. Hipótesis general.....	27
2.8.2. Hipótesis específica.....	27
CAPITULO III.....	28
METODOLOGIA.....	28
3.1. Tipo de investigación .....	28
3.2. Nivel de investigación.....	28
3.3. Enfoque de investigación .....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.5 La unidad de análisis.....	29
3.6. Población de estudio .....	29
3.7. Tamaño de muestra. ....	29
3.8. Técnicas de Recolección de la Información.....	29
3.9. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información.....	30
3.10. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de hipótesis .....	30
CAPITULO IV .....	31
RESULTADOS .....	31
4.1 Confiabilidad de instrumento .....	31
4.2 Análisis de correlación general .....	31
4.3 Análisis de correlación específica .....	32
4.4 Prueba de hipótesis general.....	34
CAPITULO V.....	37
DISCUSIÓN .....	37
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	37

5.2. Limitaciones de estudio.....	38
5.3 Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes.....	38
CONCLUSIÓN.....	40
RECOMENDACIONES.....	42
BIBLIOGRAFIA .....	44
Anexo 1. Matriz de consistencia: .....	53
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	25
<b>Tabla 2</b> Recolección de muestra .....	30
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad de instrumento. ....	31
<b>Tabla 4</b> Correlación general de gestión de talento humano y satisfacción laboral. ....	31
<b>Tabla 5</b> Correlación específica N°1. ....	32
<b>Tabla 6</b> Correlación específica N°2. ....	33
<b>Tabla 7</b> Correlación específica N°3. ....	33
<b>Tabla 8</b> Correlación específica N°4. ....	34
<b>Tabla 9</b> Prueba de hipótesis general gestión de talento humano y satisfacción laboral. ....	35
<b>Tabla 10</b> Pruebas hipótesis específicas de Niños Hotel Cusco.....	35

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

#### 1.1. Descripción del problema

La gestión del talento humano adquiere una importancia estratégica, por lo cual el personal es el principal responsable de garantizar un servicio de calidad, generar experiencias positivas para los huéspedes y fortalecer la reputación de los establecimientos hoteleros. Actualmente, la satisfacción laboral es una inquietud constante para las empresas hoteleras, ya que es fundamental conocer el desempeño de los colaboradores y el grado de bienestar que sienten al formar parte de la organización. Es cada vez más determinante identificar oportunamente cualquier problema que pueda causar descontento entre los empleados, de modo que la empresa pueda tomar medidas rápidas para corregirlo y prevenir futuros inconvenientes.

En el ámbito internacional se afirma que, la gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Alarcón y Hernández, 2024). Chiavenato (2008), afirma que la gestión del talento humano se refiere al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con personas o recursos; poniendo en práctica procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño". El análisis reveló una mediación total del compromiso laboral en el efecto de la restauración sobre la satisfacción intrínseca, y una mediación parcial en su relación con la satisfacción extrínseca. Estos resultados sirven para ilustrar un enfoque psicológico positivo para mejorar la satisfacción de los trabajadores en el entorno laboral. (Bellini, 2015)

En las organizaciones actuales, el talento humano constituye el capital más importante y estratégico para alcanzar los objetivos y mantener la competitividad en un entorno dinámico. Sin embargo, tradicionalmente se ha considerado a las personas como simples "recursos humanos", una visión limitada que las percibe como instrumentos de producción, subestimando su verdadero valor como portadores de capacidades, habilidades y creatividad (Vallejo, 2016).

La pérdida de equipos o bienes materiales puede ser solventada mediante mecanismos financieros como seguros o préstamos. En contraste, la fuga de talento humano representa una pérdida difícil de reparar, ya que reemplazar a una persona idónea implica procesos largos y

costosos de reclutamiento, selección, capacitación y adaptación al entorno organizacional. Esta realidad evidencia una problemática crítica: la insuficiente gestión estratégica del talento humano, que provoca deserciones laborales, pérdida de conocimientos y disminución de la productividad.

Frente a esta situación, surge la necesidad urgente de replantear las prácticas de administración de personal, orientándolas hacia la valoración, desarrollo y retención del talento humano, para fortalecer la sostenibilidad y el éxito de las organizaciones en el largo plazo.

Respecto a la satisfacción en el trabajo como una actitud se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última, se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad, mientras que la satisfacción se concentra en los sentimientos afectivos frente al trabajo y a las consecuencias posibles que se derivan de él, (Caballero Rodríguez, 2002).

Según Herzberg (1959) citado por Madero (2020) identifica que tanto los factores higiénicos (como las condiciones laborales, el salario y la seguridad) como los factores motivacionales (como el reconocimiento y las oportunidades de crecimiento) son determinantes en la satisfacción laboral. La ausencia o insuficiencia de estos factores puede conducir a la desmotivación y a un bajo compromiso organizacional.

En el campo laboral, esta jerarquía implica que un trabajador cuya necesidad de salario digno (fisiológica) o de estabilidad laboral (seguridad) no esté satisfecha, difícilmente podrá concentrarse en desarrollar vínculos sociales sólidos dentro de la organización (afiliación) o alcanzar un desempeño sobresaliente que le otorgue prestigio (estima) y crecimiento personal (autorrealización).

La insatisfacción de necesidades en cualquiera de estos niveles afecta de manera directa la percepción que el trabajador tiene de su entorno laboral, generando desmotivación, baja productividad, escaso compromiso y, en muchos casos, intenciones de abandono de la organización. Según Maslow (1943), solo cuando las necesidades más fundamentales están aseguradas, los individuos pueden enfocarse en el logro de sus metas más altas, como el pleno desarrollo de sus capacidades y talentos en el trabajo.

Por lo tanto, comprender y aplicar la jerarquía de necesidades de Maslow en la gestión de talento humano es fundamental para diseñar ambientes laborales que no solo aseguren el bienestar básico de los trabajadores, sino que también promuevan su crecimiento y satisfacción integral, contribuyendo así a la estabilidad y éxito de las organizaciones.

En el Perú, Solorzano y Yonnel (2019), la gestión del talento humano en las empresas privadas comprende un conjunto de procesos organizacionales diseñados específicamente para desarrollar, administrar y conservar a los empleados. Su propósito principal es alcanzar resultados positivos en el negocio mediante el compromiso de los trabajadores, con el fin de ejecutar la estrategia empresarial de manera efectiva. Esto busca lograr un equilibrio entre las necesidades del personal, el enfoque humano, el crecimiento profesional de los empleados y el cumplimiento de los objetivos establecidos. No obstante, las condiciones de vida y laborales actuales, junto con el entorno económico desfavorable, están afectando progresivamente el rendimiento profesional de los trabajadores.

Por su parte, en nuestro país, cae la satisfacción laboral, sólo el 24% está satisfecho por su trabajo, principalmente por tener un trabajo poco desafiante y debido al clima laboral negativo (Ackermann, 2020).

Se ha evidenciado una creciente preocupación por la insatisfacción de los trabajadores en sus centros de trabajo, a pesar de los esfuerzos empresariales por fomentar un ambiente positivo. Este fenómeno está profundamente relacionado con factores organizacionales como el mal clima laboral, la falta de una comunicación efectiva entre empleados y jefes directos, así como prácticas de liderazgo poco asertivas (Vera, 2021).

El mal clima laboral se ha consolidado como una de las principales razones por las que los trabajadores consideran renunciar a sus puestos, incluso por encima de cuestiones económicas como la remuneración o los beneficios. Según datos recogidos en una encuesta realizada por Aptitud, el 86% de los trabajadores encuestados afirmó que dejaría su trabajo si el ambiente en la organización fuera negativo, lo que evidencia el alto impacto emocional y psicológico que genera este tipo de entorno. Solo un 14% manifestó que lo haría por motivos económicos, lo cual sugiere que, para muchos, la calidad del entorno interpersonal y organizacional es más relevante que el salario.

Otro elemento crítico es la relación con los superiores. Muchos empleados no solo rechazan recibir órdenes de manera autoritaria o poco empática, sino que están dispuestos a abandonar sus empleos si perciben una falta de respeto o comprensión por parte de sus jefes. Esto fue respaldado por un estudio realizado por la Consultora Dench, en el que se encuestó a más de 300 trabajadores del sector privado. En este sondeo, el 75% expresó su interés en mejorar la relación con sus superiores con el objetivo de desempeñarse mejor en sus funciones. Esto pone en evidencia que el liderazgo juega un papel central en la motivación, el compromiso y la retención del talento humano.

La gestión del talento humano en el Niños Hotel, Cusco, presenta diversas deficiencias que afectan directamente al desarrollo organizacional. Entre los principales problemas se identifican la falta de procesos formales y continuos de capacitación, reclutamiento no basado en méritos, escasa evaluación del desempeño, carencia de incentivos económicos y no económicos, y una débil estructura de liderazgo. Estas fallas reflejan una gestión inadecuada del personal, donde las decisiones sobre recursos humanos no responden a criterios técnicos ni estratégicos. Además, la comunicación interna poco efectiva y la falta de políticas claras para el desarrollo profesional limitan el potencial del equipo de trabajo, afectando la retención de talentos y el fortalecimiento de competencias claves para la calidad del servicio hotelero.

Respecto a la satisfacción laboral, se evidencia un bajo nivel de bienestar entre los trabajadores del hotel, mediante los resultados obtenidos, se comprobó un alto grado de desmotivación, sensación de inequidad y escaso reconocimiento por sus logros. Las condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga laboral, la falta de autonomía y la poca participación en la toma de decisiones, contribuyen a un clima organizacional desfavorable. Esta insatisfacción genera consecuencias negativas como el aumento de la rotación del personal, bajo compromiso institucional, disminución en la productividad y un impacto directo negativo en la experiencia del cliente. La falta de estrategias enfocadas en mejorar la percepción del colaborador respecto a su entorno laboral representa un riesgo para la sostenibilidad operativa y reputacional del Niños Hotel.

El equipo de trabajo en Niños Hotel enfrenta múltiples desafíos que han ido debilitando su motivación y bienestar laboral. Los colaboradores carecen de capacitación adecuada y no reciben incentivos ni reconocimiento por su esfuerzo, lo que genera una sensación general de desmotivación. Esta situación se agrava con prácticas como el favoritismo en las contrataciones y ascensos, creando un ambiente de desconfianza donde el mérito personal parece no ser prioritario.

El clima laboral se ve afectado, por una comunicación interna deficiente que genera la descoordinación y malentendidos entre áreas. Los empleados experimentan una distribución desigual de cargas de trabajo, donde algunos se sienten sobrecargados de trabajo mientras otros perciben injusticia en la asignación de responsabilidades. La falta de autonomía para tomar decisiones, dificultad para resolver problemas y los constantes cambios implementados sin comunicación clara, generan incertidumbre y estrés en el equipo. Todo esto, sumado a la falta de apoyo gerencial y programas de bienestar, forma un escenario donde el agotamiento

físico y mental amenaza tanto la productividad como la calidad del servicio que el hotel puede ofrecer a sus huéspedes.

De continuar con la problemática de la gestión de talento humano y la satisfacción laboran en Niños hotel, seguirá generando aspectos negativos. En el corto plazo, la empresa enfrentará mayores sanciones regulatorias y pérdidas económicas debido a la incapacidad de cumplir con estándares de calidad e inocuidad exigidos por los mercados internacionales. A mediano plazo, la falta de capacitación en el personal, sumada a la alta rotación, podría derivar en un deterioro constante de la experiencia turística, afectando la reputación del destino y reduciendo el flujo de visitantes.

Si no se abordan los factores negativos identificados en el ambiente laboral del Niños Hotel Cusco, como la falta de compensación por horas extras, el reconocimiento insuficiente del esfuerzo de los empleados, la ineficaz comunicación interna y las condiciones laborales inadecuadas, es probable que se incremente la desmotivación y la insatisfacción laboral, lo que resultará en un alto nivel de rotación de personal, disminución en la productividad, y un clima laboral tóxico que afectará el desempeño general del hotel. A largo plazo, esto podría impactar negativamente en la calidad del servicio al cliente y en la rentabilidad del negocio.

Control Pronóstico (Estrategias para Manejar el Problema)

Para controlar y mejorar la solución del problema se debe identificar las causas principales de insatisfacción laboral entre los empleados de Niños Hotel Cusco, enfocándose en factores como el salario, la compensación por horas extras y la falta de reconocimiento. Evaluar la efectividad del liderazgo en la gestión de los empleados y su impacto en el ambiente laboral. Analizar los efectos de la falta de comunicación y la resolución de conflictos en el clima laboral. Examinar las condiciones físicas y psicológicas de los espacios de trabajo y su relación con el bienestar y productividad de los empleados.

## **1.2 Formulación de problema**

### **1.2.1 Problema general (PG)**

PG. ¿Cuál es la relación entre la gestión de talento humano y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?

### **1.2.2 Problema específico (PE)**

PG1. ¿En qué medida se relaciona la capacitación con la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?

PG2. ¿De qué manera se relaciona la evaluación con la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?

PG3. ¿En qué medida se relaciona el reclutamiento con la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?

PG4. ¿Cómo se relaciona el rendimiento con la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1 Relevancia social**

La presente investigación gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024, se justifica a la relevancia social en vista que contribuye de manera positiva al sector hotelero en el área de recursos humanos de centro histórico del Cusco. la adecuada gestión del talento humano se convierte en un factor clave para mejorar la calidad del servicio, incrementar la motivación y bienestar de los colaboradores, así como optimizar la productividad organizacional. Esto no solo impacta positivamente en el hotel específico donde se desarrolla el estudio, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la economía local, generando empleo de calidad y fomentando mejores condiciones laborales. Asimismo, la investigación proporciona información para los admiradores y responsables de la dirección de los hoteles en la región del Cusco.

### **1.3.2. Implicación práctica**

En el aspecto practico de la presente investigación busca solucionar de manera real la problemática de: gestión de talento humano dentro del segmento hotelero basado en la satisfacción del personal del hotel a través de políticas laborales en favor del desempeño y por ende el incremento de trabajo de Niños Hotel. En el aspecto

práctico la presente investigación busca solucionar de manera real la problemática de la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, lo cual puede generar un ambiente más motivador, mejorar el rendimiento de los empleados y aumentar la productividad, contribuyendo a la sostenibilidad y éxito organizacional a largo plazo.

### **1.3.3. Valor metodológico**

En el aspecto metodológico la presente investigación sigue la estructura formal según los reglamentos y lineamientos científicos, esto servirá como punto ordenado de la investigación en el aspecto teórico la presente investigación busca profundizar la teoría de gestión estratégica del turismo y satisfacción, además esta investigación va a ser un referente para otras investigaciones.

## **1.4 objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivos generales**

-Determinar la relación que existe entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre capacitación y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024
- b) Determinar la relación que existe entre evaluación y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024
- c) Medir la relación que existe entre reclutamiento y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024
- d) Precisar la relación que existe entre rendimiento y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación temporal**

La presente investigación se desarrolló en el periodo 2024, considerando los meses de enero a diciembre.

### **1.5.2 Delimitación espacial**

La presente investigación se desarrolló en Niños hotel Cusco, distrito de cusco, provincia de cusco y Región del Cusco.

### **1.5.3. Delimitación conceptual las variables**

Esta investigación estudia la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024. La gestión de talento humano implica atraer, desarrollar y retener personal mediante procesos como selección, capacitación y reconocimiento. La satisfacción laboral se refiere al bienestar y compromiso de los trabajadores, influido por el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y las oportunidades de crecimiento. Ambos conceptos están vinculados, ya que una buena gestión del talento favorece la satisfacción laboral y mejora el desempeño organizacional.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

###### **Antecedente 1**

Arias (2023) “La gestión del talento humano como un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas”, en su objetivo destaco su impacto como recurso organizacional central. La investigación se basó en análisis de documentales, publicaciones académicas y recursos digitales, extrayendo teorías clave sobre administración del talento humano, formación continua, desarrollo de competencias y determinantes del rendimiento laboral. Su metodología utilizada es de basada en el enfoque cualitativo, diseño no experimental; como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, donde la técnica fue la encuesta aplicada a 130 colaboradores; se concluye que la capacitación debe ajustarse a las necesidades del trabajador para mejorar su desempeño y potenciar la calidad del talento humano. Asimismo, un buen ambiente laboral favorece el trabajo en equipo y mejora los resultados empresariales. El talento humano es el principal capital de la empresa, ya que participa en todos los niveles estratégicos y operativos. Por ello, es esencial invertir en su formación continua, especialmente para adaptarse a los avances tecnológicos y renovar las estrategias administrativas.

###### **Antecedente 2**

Diaz y Quintana (2021) en su artículo titulada “La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización” su objetivo fue analizar como la gestión adecuada del recurso humano contribuye a la mejora de los resultados de una empresa, tanto en calidad de su producto o servicio como la formación de un equipo calificado, y comprometido con los objetivos institucionales, mediante un enfoque analítico, ordenado y positivo, la metodología utilizado fue la recolección bibliográfica, tipo descriptivo de enfoque cualitativa y nivel correlacional; en conclusión esta revista finaliza destacando que la gestión de talento humano y la relevancia que se atribuye constituyen factores clave que puedan influir positiva o negativamente en los niveles de productividad dentro de una organización.

### **Antecedente 3**

González et al. (2025) en su artículo titulado “Análisis de la satisfacción laboral en sector hotelero de Tabasco, México: Validación factorial y evaluación de dimensiones clave” el objetivo de esta investigación es identificar el grado de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del sector hotelero en el estado de Tabasco, México, considerando las particularidades de su entorno laboral. Su metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo transversal, descriptivo y correlacional, lo cual permitió analizar las relaciones entre las variables sin manipularlas, a partir de datos recogidos en un único momento temporal. Su población estuvo compuesta por 110 colaboradores pertenecientes al sector hotelero de Tabasco. Todos los participantes respondieron el instrumento de manera voluntaria y bajo condiciones que aseguraron la confidencialidad de sus datos. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada mediante un cuestionario estructurado. Este instrumento fue validado estadísticamente a través de un análisis factorial exploratorio, lo que permitió identificar cuatro dimensiones clave del constructo: colaboración, planificación, remuneración y condiciones físicas. El instrumento demostró alta confiabilidad con un Alpha de Cronbach de 0.909. Los resultados reflejan que más del 50% de los encuestados reportan un bajo nivel de satisfacción laboral, siendo la remuneración el aspecto peor valorado. Esta investigación no solo aporta un nuevo instrumento válido y confiable para futuras aplicaciones, sino que también ofrece evidencia empírica útil para diseñar estrategias de mejora en la gestión del talento humano en el sector hotelero.

### **Antecedente 4**

Carvajal y Jimenez (2016) en su trabajo de investigación titulado “estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena” tuvo como objetivo principal analizar el nivel de satisfacción laboral entre los trabajadores de dicho hotel, a través de la identificación de aspectos relacionados con el entorno laboral y ocupacional así como la percepción que tienen los empleados sobre su propia satisfacción y bienestar en el trabajo, basada en 8 dimensiones del modelo Font-Roja. La metodología utilizada es descriptiva, describe aspectos y características representativas de los empleados. Analítico descompone el problema para observar causas, naturaleza y efectos con un enfoque cuantitativo uso de encuestas; Población todos los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel 25 empleados en total. En conclusión este estudio permitió diagnosticar que la satisfacción laboral en el San Lázaro Art Lifestyle Hotel es,

en general, alta; sin embargo, existen áreas específicas como la monotonía, la presión y la tensión laboral que requieren atención para mejorar el bienestar de los empleados y fortalecer su desempeño en la organización.

## **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

### **Antecedente 1**

Figueroa Corzo (2022) en su proyecto de investigación “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el Hotel El Tumi, Huaraz 2018” Este estudio tuvo como objetivo principal analizar el grado de influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 20 colaboradores del hotel, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario estructurado (12 ítems para la variable gestión del talento humano y 16 para calidad del servicio). Los datos fueron procesados en el software Spss 25, y la hipótesis general se contrastó mediante la prueba Chi cuadrado de Pearson. Los resultados demostraron que la gestión del talento humano influye positivamente en la calidad del servicio, con una significancia asintótica bilateral de 0.001 (valor inferior al margen de error permitido,  $*\alpha = 0.05*$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis planteada. Se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, por lo que se recomienda que la organización consolide a sus colaboradores como socios estratégicos, garantizando su desarrollo para optimizar el desempeño laboral y, en consecuencia, elevar la calidad del servicio.

### **Antecedente 2**

Gonzales Arias (2021) en su trabajo de investigación titulado “La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del Hotel Libertador – Puno” se planteó la necesidad de proponer mejoras para que fortalezcan la gestión del talento humano basada en competencias, con el objetivo de impactar positivamente en el desempeño laboral y en la calidad del trato al cliente por parte del personal del hotel.

El propósito principal del estudio fue identificar cómo influye la gestión por competencias en estos dos aspectos clave durante el año 2018. La investigación adoptó un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), con un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos se emplearon técnicas

como la revisión documental, entrevistas y encuestas. Entre los métodos aplicados estuvieron el analítico-sintético, inductivo-deductivo, de campo y bibliográfico. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores del Hotel Libertador. En cuanto a los resultados, se analizaron diversas dimensiones con sus respectivos indicadores. En la dimensión de persistencia, el 52% señaló que casi siempre cumple con las metas establecidas, el 28% indicó que a veces las cumple, y el 20% que siempre las alcanza. En la dimensión dirección, el 44% manifestó estar capacitado para resolver problemas cuando se presentan, mientras que el 28% indicó a veces y otro 28% casi siempre. En participación, el 56% respondió que casi siempre está comprometido con su labor y con el crecimiento del hotel, el 32% dijo siempre y el 12% a veces. Finalmente, en la dimensión de atención al cliente, el 48% afirmó que casi siempre brinda un trato cordial y paciente, el 36% respondió a veces, y el 16% siempre. La investigación concluye que una gestión del talento humano enfocada en competencias tiene un efecto positivo en la mejora del desempeño laboral y en la calidad del servicio al cliente, incrementando así la eficiencia organizacional.

### **Antecedente 3**

Chávez y Ypanaqué (2021) en su proyecto de investigación titulado “El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021” El sector hotelero corporativo en Lima ha enfrentado desafíos significativos derivados de la pandemia en años recientes, contexto en el cual el liderazgo emergió como factor crítico para sostener la productividad organizacional. No obstante, factores como remuneraciones insuficientes y alta rotación de personal generaron descontento laboral entre los colaboradores. Este estudio analizó específicamente el liderazgo transaccional –basado en sistemas de incentivos– y su relación con la satisfacción laboral en hoteles corporativos de San Isidro y Miraflores. Mediante un cuestionario de 42 ítems aplicado a 375 trabajadores, se examinaron tres dimensiones del liderazgo transaccional: recompensa contingente, dirección por excepción activa y dirección por excepción pasiva. Los resultados evidenciaron una correlación positiva significativa entre las dimensiones de recompensa contingente y dirección activa con la satisfacción laboral, mientras que la dirección pasiva no mostró asociación estadística. Se concluye que la formación continua de líderes en prácticas transaccionales estratégicas mediante capacitaciones estructuradas que incremento

sustancialmente la satisfacción del personal, constituyéndose en un eje fundamental para la estabilidad operativa del sector.

#### **Antecedente 4**

Vera (2021) en su tesis titulado “Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen, Trujillo año 2019” Se planteó como objetivo general establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y la percepción de productividad de los colaboradores del hotel Hausen, ubicado en Trujillo, durante el año 2019. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario aplicado mediante la técnica de encuesta a una muestra conformada por 13 colaboradores. Entre los resultados más relevantes se identificó una correlación altamente significativa entre la satisfacción laboral y la percepción de productividad, con un coeficiente de correlación de 0.921, así como una fuerte relación entre la satisfacción respecto al reto laboral y la percepción de productividad, con un coeficiente de 0.939. En conclusión, ambas variables resultan fundamentales para el desarrollo organizacional del hotel, evidenciando que un mayor nivel de satisfacción entre los colaboradores se traduce en un compromiso más sólido con las funciones asignadas.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

#### **Antecedente 1**

Lopez A (2022) en su tesis “Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers 2018” su propósito fue establecer el nivel de relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hostel Ecopackers durante el año 2018. La investigación tuvo un enfoque descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 25 trabajadores con contrato fijo, y la muestra no probabilística incluyó a 20 de ellos. Se utilizó la técnica de encuesta, con un cuestionario como instrumento, el cual fue validado mediante la opinión de expertos. Las conclusiones mostraron que el compromiso organizacional de los trabajadores fue excelente en un 55 % de los casos. Por dimensiones, en el componente afectivo, el 75 % lo consideró excelente; en el componente de continuidad, el 50 % lo evaluó como bueno; y en el componente normativo, el 70 % lo calificó como bueno. En cuanto a la satisfacción laboral, el 80 % de los empleados la valoró como buena. Al analizar las dimensiones, el 55 %

calificó como excelente la significación de la tarea; el 70 % consideró buenas las condiciones de trabajo; el 65 % evaluó como deficiente el reconocimiento personal y social; y el 65 % valoró como regular los beneficios económicos. Finalmente, se encontró una relación significativa entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de  $r = 0,542$  ( $p < 0,05$ ), lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

### **Antecedente 2**

Cruz Herrada (2021) el presente trabajo de investigación “La gestión del talento humano y la calidad del servicio, en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021” Este estudio tuvo como propósito fundamental analizar la correlación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo, provincia de Canas (Cusco), durante el año 2021. La investigación adoptó un enfoque metodológico mixto de tipo aplicado, con un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo-correlacional, lo que permitió recoger información en un momento temporal específico. La población objeto de estudio comprendió la totalidad del personal administrativo de la mencionada municipalidad, aplicándose un muestreo probabilístico aleatorio simple que garantizó igualdad de oportunidades de participación para todos los funcionarios. Como instrumentos de recolección de datos se utilizaron encuestas con cuestionarios basados en la escala Likert, aplicados a una muestra de 55 servidores públicos. Los datos obtenidos fueron procesados mediante herramientas estadísticas especializadas Excel y SPSS 21. Los resultados del análisis demostraron la existencia de una correlación positiva muy alta ( $r = 0.753$ ) y estadísticamente significativa ( $p < 0.01$ ) entre las variables estudiadas, confirmándose plenamente la hipótesis de investigación. Estos hallazgos evidencian que, en el contexto municipal analizado, una gestión eficaz del talento humano se asocia directamente con mejores niveles de calidad en la prestación de servicios públicos.

### **Antecedente 3**

Oviedo (2021) en trabajo de investigación titulada “La comunicación Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Agencia de Turismo Grupo X-treme Tourbulencia, Cusco, 2021” El presente estudio buscó establecer la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral, investigación adoptó

un enfoque cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental correlacional, utilizando una muestra de 56 colaboradores de la empresa. Se aplicó un cuestionario validado por expertos universitarios, cuyos índices de confiabilidad, calculados mediante el Alfa de Cronbach, fueron de 0.847 para comunicación organizacional y 0.842 para satisfacción laboral, indicando una alta consistencia interna. Los datos fueron procesados mediante análisis estadístico descriptivo y correlacional en el programa SPSS, presentando los resultados en tablas y gráficos. Para contrastar la hipótesis, se aplicó la prueba Tau-b de Kendall, la cual reveló una relación directa y estadísticamente significativa ( $p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$ ) entre ambas variables, con una correlación positiva moderada ( $\tau = 0.508$ ). Estos hallazgos confirman que una comunicación organizacional efectiva se asocia con mayores niveles de satisfacción laboral en el contexto estudiado.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Teoría de gestión de talento humano**

La Gestión de Talento Humano (GTH) se sustenta en la teoría del capital Humano (Becker, 1964) que postula que las inversiones en desarrollo de habilidades y bienestar laboral generan mayor productividad y competitividad organizacional. Esta teoría fue ampliada por Ulrich (1997) con el modelo de Socios Estratégicos, donde la GTH debe alinearse con los objetivos empresariales mediante cuatro roles: aliado estratégico, experto administrativo, defensor del empleado y agente de cambio. Además, la Teoría de las Competencias (Boyatzis, 1982) enfatiza que la gestión efectiva del talento requiere identificar y desarrollar habilidades clave en los colaboradores para alcanzar metas organizacionales. Citado por, (Adams, 1963)

### **2.2.2 Teoría de satisfacción laboral**

La Satisfacción Laboral tiene sus raíces en la teoría de los dos factores de Herzberg (1968), que distingue entre factores higiénicos (salario, condiciones laborales) y motivadores (reconocimiento, crecimiento profesional). Complementariamente, la Teoría de la Equidad (Adams, 1963) sostiene que los empleados comparan sus aportes y recompensas con los de sus pares, generando satisfacción o insatisfacción según la percepción de justicia. Finalmente, la Teoría de la Autodeterminación (Deci y Ryan, 2000) argumenta que la motivación intrínseca (autonomía, propósito y maestría) es clave para la satisfacción laboral duradera. (Deci y Ryan, 2009)

Castañeda y sanchez (2022) La satisfacción laboral (SL) es un estado emocional que influye directamente en la competitividad y productividad de las empresas, y puede verse afectada por diversos factores, incluyendo el Síndrome de Burnout (SB), una reacción al estrés. Este estudio tiene como finalidad evaluar y describir el nivel de satisfacción laboral, la frecuencia del síndrome de burnout y la relación existente entre ambos. La investigación es de tipo cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental. Para ello, se emplearon cuestionarios y pruebas con escalas numéricas, además de realizar análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Gestión de talento humano**

Se refiere a todas las estrategias y acciones necesarias para gestionar al personal de una organización, abarcando procesos de reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño. Chiavenato (2008).

### **2.3.2 Satisfacción laboral**

Locke (1976) quien define la satisfacción laboral como “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales”.

La satisfacción en el trabajo “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

## **2.4. Dimensiones de gestión de talento humano.**

### **2.4.1. Reclutamiento**

Cuervo y Vázquez (2008) el reclutamiento constituye un proceso estratégico mediante el cual las organizaciones identifican y atraen candidatos potenciales que posean las competencias requeridas para cubrir posiciones específicas, generando un grupo suficiente de aspirantes calificados que permita realizar una selección posterior basada en el análisis comparativo entre las exigencias del puesto y las cualificaciones de los postulantes, siendo fundamental para su efectividad el conocimiento previo de las necesidades organizacionales y las características institucionales de la empresa.

Lopez et al. (2019) el concepto de reclutamiento es el proceso integral de acciones y métodos que realizan las empresas para incorporar nuevos empleados y asignarlos a sus respectivos cargos.

#### **2.4.2. Evaluación**

El proceso de evaluación es fundamental definir metas y objetivos específicos expresados en conductas observables. Según esta perspectiva, la evaluación debe basarse en la comparación entre los objetivos planteados, lo que se busca alcanzar y los resultados efectivamente obtenidos. A partir de esta definición, los evaluadores tienen la responsabilidad de apoyar a los diseñadores del currículo en la clasificación del desempeño de los estudiantes, determinado mediante la implementación del propio currículo. Los resultados obtenidos en relación con estos objetivos de rendimiento constituyen la base para la valoración tanto de los currículos como de las pruebas de desarrollo. Restrepo (2023) indico que la evaluación del desempeño es la principal herramienta para optimizar los indicadores empresariales, al gestionar y medir las competencias de los empleados, lo que a su vez facilita la toma de decisiones estratégicas dentro de la organización.

Además, resulta esencial que el trabajador comprenda que, más allá de cumplir con sus funciones, debe estar al tanto de las expectativas que la empresa tiene sobre él, dado que esta comprensión está vinculada a beneficios significativos que fomentan su motivación y abren camino a nuevas oportunidades.

oportunidades.

#### **2.4.3. Capacitación**

Para el autor Silicio (2004) “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. Citado por (Pantaleon, 2022).

Taylor F. (2021) La capacitación es un recurso esencial en la gestión del talento humano, ya que contribuye a optimizar el desempeño laboral y facilita que la empresa se ajuste a los cambios internos y externos que enfrenta.

#### **2.4.4. Rendimiento**

William y Rafael (2021) el desempeño laboral se define como la forma en que los empleados de una organización ejecutan las funciones y tareas asignadas en sus

respectivos cargos, basándose en sus habilidades, conocimientos, destrezas y capacidades. Este desempeño está orientado al cumplimiento de los objetivos establecidos, generando comportamientos y modificaciones que permiten tanto a la organización como a sus colaboradores evaluar el nivel de eficiencia y eficacia alcanzado en la consecución de las metas planteadas.

John y Brenton (2015) el rendimiento son todas aquellas acciones o comportamientos importantes para la organización e incluye las diferentes habilidades en cualquiera que sea su nivel. Esto quiere decir que no depende de una única variable, sino que, está influida por diversos factores.

## **2.5. Dimensiones de satisfacción laboral**

### **2.5.1. Comunicación laboral**

Chiavenato, (2008) comunicación es "El intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social"

Taylor y Fayol, (2019), la comunicación organizacional de forma básica, considerándola principalmente como una herramienta para establecer control, preservar la jerarquía y asegurar que se alcanzaran las metas vinculadas únicamente al rendimiento laboral.

### **2.5.2. Autonomía laboral**

Smith E. (2016) la autonomía se entiende como la capacidad que tienen los empleados para ejercer control sobre su situación laboral. Dependiendo del tipo de organización y del sector industrial al que pertenezcan, esta autonomía puede manifestarse en la posibilidad de elegir proyectos, funciones o clientes.

Robbins y Coulter, (2010) definen la autonomía como el nivel en que un puesto de trabajo otorga al individuo una considerable libertad, independencia y discreción, tanto en la planificación de las tareas como en la determinación de los procedimientos a seguir para su ejecución.

### **2.5.3. Sistema de remuneración**

Chunga y Arteaga (2022) el concepto de remuneración es el salario que recibe el trabajador por sus servicios que presta a los empleadores dueños de cualquier actividad comercial.

Ministerio y Promoción (2014) remuneración se refiere al pago que un empleado recibe como compensación por los servicios que brinda a los empleadores o propietarios de un negocio o actividad comercial.

#### **2.5.4. Seguridad laboral**

La seguridad laboral se refiere al conjunto de políticas, normas y prácticas orientadas a proteger la integridad física, mental y emocional de los trabajadores en su entorno de trabajo, con el fin de prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y riesgos psicosociales (Chiavenato, 2008).

Autores como (Fernández et al, 2017) destacan que la seguridad laboral no solo abarca aspectos técnicos (como equipos de protección personal o protocolos de emergencia), sino también factores organizacionales (clima laboral, liderazgo y cultura preventiva).

### **12.6. Indicadores gestión de talento humano:**

#### **- Convocatoria**

La palabra "convocatoria" proviene del latín cum, vocare, el significado es hablar conjuntamente. En términos generales, la convocatoria es el "acto en virtud del cual se cita o llama, por escrito personal o público anuncio, a una o varias personas, para que concurran a determinado lugar, en día y hora fijados de antemano" (cabanellas, 2022).

#### **- Perfil del trabajador**

El perfil profesional es una descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Un individuo se constituirá como profesional después de haber participado en el sistema de instrucción (Moreno, 2014).

#### **- Difusión**

La difusión consiste en la emisión de un mensaje por medio de diferentes medios de comunicación el cual busca propagar en la comunidad noticias, ideologías, teorías, costumbres, religión entre otras, el cual pueda ser asimilada por toda una sociedad para acercar los contenidos a los consumidores sociales (universidad de navarra, 2023) .

#### **- Selección de personal**

"La selección es esencialmente un proceso de comparación y de elección. los requisitos del cargo (exigido por la organización) y el perfil de las características de los candidatos (oferta por el mercado de recursos humanos). Su objetivo es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido" (Chiavenato, 2008).

- **Entrevista**

"La entrevista de selección es una comunicación entre el postulante y la empresa, representada por el entrevistador. Es un sistema de obtención de información y, al mismo tiempo, de verificación de datos proporcionados por el candidato. Su objetivo es evaluar la adecuación del aspirante al puesto de trabajo y a la cultura organizacional" (Chiavenato, 2008).

- **Inducción al trabajo**

Concibe la inducción como el conjunto de actividades de entrenamiento inicial, formal e intensiva, que se realiza con los nuevos miembros reclutados y seleccionados por la organización (Chiavenato, 2008).

- **MOF**

Es un instrumento técnico y normativo que define las funciones, responsabilidades y actividades de cada unidad organizativa, así como las relaciones necesarias entre ellas, con el objetivo de cumplir los propósitos de la estructura organizacional de manera eficiente (Mesia Vásquez, 2023).

- **Organización laboral**

Es un instrumento técnico-normativo que describe la estructura de una organización, detallando la función, tareas, responsabilidades y relaciones de autoridad de cada puesto, con el objetivo de clarificar y optimizar el funcionamiento del personal y las unidades orgánicas para alcanzar los objetivos institucionales (Chiavenato, 2008).

- **Desempeño laboral**

Es la ejecución y la calidad del trabajo de un empleado dentro de una organización, que incluye acciones, comportamientos y logros relevantes para los objetivos de la empresa, se considera las acciones y comportamientos observados en

los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2008)

- **Informe de desempeño**

Un informe de desempeño es el documento que registra y comunica los resultados del análisis de las acciones y comportamientos de un empleado o equipo en relación con los objetivos organizacionales, según autores como Martínez Guillén (Chiavenato, 2008).

- **Adaptación del trabajador**

Definen la adaptación como la capacidad intelectual y emocional de responder adecuada y coherentemente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento en función del entorno, ya sea modificando su puesto de trabajo, como la inclusión de nuevas tecnologías, o adaptándose a la cultura y dinámica del equipo de trabajo para mantener un rendimiento óptimo (Ramírez et al, 2003)

#### **2.4.2.2 Indicadores de satisfacción laboral:**

- **Canal de comunicación**

Lo definen como "el medio por el cual se transmite el mensaje", mientras que otros como Educa Madrid incluyen tanto el medio físico como los sentidos por los que se recibe y emite el mensaje (Briceño y Rois-Méndez, 2011)

- **Niveles de comunicación**

El nivel de comunicación en el trabajo, o comunicación organizacional, se refiere al flujo de mensajes dentro de una organización, ya sea entre miembros o entre la organización y sus entornos niveles principales incluyen la comunicación formal e informal, que puede ser ascendente, descendente u horizontal, según la jerarquía, y que busca mantener a la organización funcionando de manera eficiente y lograr objetivos. (Goldhaber, 1994)

- **Toma de decisiones**

La toma de decisiones en el entorno laboral implica elegir la mejor alternativa entre varias opciones, con el fin de solucionar un problema o lograr una meta dentro del contexto del trabajo. (Chiavenato, 2008)

- **Mensaje**

El mensaje es “el conjunto de las diferentes ideas o informaciones que se transmiten mediante códigos, claves, imágenes, etc.”. También agrega que el término al que se hizo referencia con anterioridad consta de la idea que se desea transmitir y todo aquello que lo rodea, lo cual tiene la función de facilitar la comprensión de este (Garcés Briceño y Rois-Méndez, 2011).

- **Responsabilidad**

Responsabilidad en el trabajo se entiende la capacidad y compromiso que tienen los individuos de responder por sus propias acciones, aunque también se puede entender como la capacidad y compromiso de responder por las otras personas que estén bajo su supervisión. La responsabilidad en el trabajo implica también que el trabajador o trabajadora adquiera un compromiso con su estabilidad laboral, con la calidad de su trabajo y con la empresa (Brodowicz, 2024).

- **Control laboral**

El control del trabajo es la base para tomar decisiones durante la ejecución del trabajo a medida que surgen problemas. Dependiendo de la experiencia y habilidades, las actividades de control serán más o menos frecuentes (Villa, 2020).

- **Seguridad medica**

La seguridad médica es la ausencia de daño evitable para un paciente y la reducción del riesgo de daños innecesarios asociados a la atención sanitaria a un mínimo aceptable (Cristián y Alejandro, 2017).

- **Vacaciones**

La vacación es el derecho a no trabajar, durante una cantidad determinada de días al año, y obtener a cambio una remuneración, como si se estuviera trabajando con normalidad», explica el laboralista (Ttito, 2019).

Las vacaciones laborales constituyen un tiempo de descanso pagado que corresponde a todo empleado tras cumplir un año de servicios. Este periodo permite al trabajador relajarse, recargar energías y disfrutar de su tiempo personal sin afectar su remuneración.

### - **Horas extras**

Se considera trabajo en sobretiempo toda labor realizada en exceso de la jornada ordinaria, diaria o semanal. Puede tratarse de labores realizadas antes de iniciada la jornada diaria o luego de finalizada esta. Comúnmente se denomina “horas extras”, aunque su nombre jurídico es trabajo en sobretiempo. (Arriola, 2022).

Se refiere al proceso de identificar y validar las horas laboradas que exceden la jornada ordinaria, con el propósito de asegurar que sean compensadas de manera adecuada. Este procedimiento incluye la documentación, el registro y la posterior retribución o compensación de dichas horas adicionales.

### - **Bonos**

Es un pago adicional y variable que se otorga a un empleado como reconocimiento por su buen desempeño, la consecución de objetivos o para incentivar la productividad, complementando su salario regular (Terzakyan, 2025)

### - **Comodidad**

La comodidad es un concepto multidimensional, que incluye aspectos físicos tanto de las instalaciones<sup>9</sup> como las propias del paciente, y aspectos subjetivos que se relacionan con la sensación de seguridad, confianza, competencia, control personal, sentirse cuidado, valorado, seguro y a gusto (García y otros, 2021).

Se entiende por comodidad en el trabajo al conjunto de condiciones y aspectos que favorecen un ambiente laboral positivo, considerando tanto el confort físico como el equilibrio emocional y mental. No se trata solo de evitar incomodidades, sino de diseñar un espacio que estimule la eficiencia, impulse la motivación y promueva la satisfacción de los empleados.

### - **Condiciones físicas**

son los factores del ambiente físico y ergonómico del lugar de trabajo que afectan la salud y el bienestar del trabajador, como la iluminación, el ruido, la temperatura, el diseño del puesto, la organización del espacio y la manipulación de cargas. Autores como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) definen estas condiciones por la

presencia de riesgos físicos (ruido, vibraciones, radiaciones) y la falta de ergonomía que puede causar lesiones y fatiga. (Cortes, 2024).

- **Salud en el trabajo**

La salud laboral se preocupa por la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización de este como en las consecuencias de éste, procurando abarcar el plano físico, mental y social. (Tulcán, 2012).

- **Disponibilidad de herramientas**

La disponibilidad es la probabilidad de que un sistema, equipo o componente realice la función prevista cuando sea requerido. Se expresa en porcentaje y tiene en cuenta tanto la confiabilidad como la mantenibilidad del sistema. (Rosales, 2023).

se refiere a la accesibilidad y utilidad de las tecnologías, software y sistemas utilizados para gestionar procesos relacionados con las personas dentro de una organización. Los autores concuerdan en que estas herramientas facilitan la administración de datos de empleados, la gestión de talento, la automatización de tareas y la toma de decisiones estratégicas relacionadas con el capital humano.

## 2.7. Operacionalización de variables

**Tabla 1** Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Gestión de talento humano</b>	Se refiere a todas las estrategias y acciones necesarias para gestionar al personal de una organización, abarcando procesos de reclutamiento, la selección, la capacitación, las recompensas y la evaluación del desempeño (Chiavenato ,2008).	La gestión de talento humano consiste en el reclutamiento de personal con una previa evaluación, para luego promover su capacitación y rendimiento.	Reclutamiento	Convocatoria	Escala de likert:
				Difusión	
				Perfil del trabajador	
			Evaluación	Entrevista de trabajo	
				Selección de personal	
				Pre-inducción	
				Inducción al trabajo	
			Capacitación	MOF	
				Organización laboral	
				Desempeño laboral	
Rendimiento	Informe de desempeño				
	Adaptación del trabajador				
<b>Satisfacción laboral</b>	Locke (1976) quien define la satisfacción laboral como “Un estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación del trabajo o de las experiencias laborales”.	La satisfacción laboral consiste en una buena comunicación que busca una autonomía laboral con pagos puntuales y generan una seguridad laboral.	Comunicación	Canal de comunicación	
				Niveles de comunicación	
				Mensajes	
			Autonomía laboral	Toma de decisiones	
				Control laboral	
	Responsabilidad				

Sistema de remuneración	Bonos
	Seguro medica
	Reconocimientos de horas extras
	Vacaciones
Seguridad laboral	Condiciones físicas
	Comodidad
	Disponibilidad de herramientas
	Salud en el trabajo

---

## **2.8. Hipótesis**

### **2.8.1. Hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024.

### **2.8.2. Hipótesis específica**

- a) Existe una relación significativa entre capacitación y la Satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024.
- b) Existe una relación significativa entre evaluación y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024.
- c) Existe una relación significativa entre reclutamiento y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024.
- d) Existe una relación significativa entre rendimiento y la satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024.

#### **Variables:**

##### **Variable I**

Gestión de talento humano

##### **Variable II**

Satisfacción laboral

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente tesis “Gestión de Talento Humano y Satisfacción de Laboral en Niños Hotel Cusco, 2024” Es de tipo aplicada, su propósito es crear soluciones o mejorar situaciones existentes mediante un enfoque práctico y orientado a la acción, transformando la teoría en aplicaciones tangibles y abordando necesidades específicas de la sociedad (Iozada, 2014).

#### **3.2. Nivel de investigación**

La tesis gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel, es de nivel correlacional por que establece relación entre las variables de estudio gestión de talento humano y satisfacción laboral, este nivel se enfoca en medir el nivel de correlación entre ambas variables. Hernandez et al (2014) la investigación utiliza el enfoque correlacional, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

#### **3.3. Enfoque de investigación**

La presente tesis gestión de talento humano y satisfacción laboral es de enfoque cuantitativo, porque se utiliza datos reales y medibles como; convocatoria, difusión, perfil del trabajador, entrevista de trabajo , selección de personal ,pre-inducción ,inducción al trabajo, MOF ,organización laboral desempeño laboral ,informe de desempeño ,adaptación del trabajador ,canal de comunicación, niveles de comunicación, mensajes, toma de decisiones ,control laboral responsabilidad ,bonos ,seguro médico, reconocimientos de horas extras, vacaciones.

Según Cely et al (2023) este enfoque se emplea principalmente en procesos que, por su naturaleza, son susceptibles de ser medidos o cuantificados.

#### **3.4. Diseño de la investigación**

La presente tesis gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco, es de diseño no experimental, porque no se manipulo ninguna de las variables gestión de talento humano y satisfacción laboral, esto quiere decir que los

indicadores no altero ninguna de las variables. Behar (2008) las investigaciones no experimentales son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasi experimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio.

### **3.5 La unidad de análisis**

La unidad de análisis de la presente tesis “Gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco 2024” referido a la cantidad de personal administrativos y 19 colaboradores. Hernandez et al (2014) la unidad de análisis son los sujetos que van a ser medidos.

Según Tamayo y Tamayo (2004) la unidad de estudio o análisis corresponde al elemento, contexto o variable específica que se busca examinar en una investigación.

### **3.6. Población de estudio**

La presente investigación tiene como población de estudio, a los 19 colaboradores del Niños Hotel registrado 2024, Tamayo y Tamayo (2004) consiste en las técnicas empleadas para investigar cómo se distribuyen determinados rasgos en una población total, tomando como referencia el estudio de una porción seleccionada de ese grupo.

### **3.7. Tamaño de muestra.**

La presente muestra de esta investigación está conformada por el total de colaboradores siendo de muestra no probabilístico. Sánchez (2022) el tamaño de la muestra constituye un elemento clave en las investigaciones, ya que de él depende la validez externa de los estudios. Esta validez hace referencia al grado en que la muestra representa a la población objetivo y, por tanto, a la posibilidad de generalizar los resultados obtenidos.

### **3.8. Técnicas de Recolección de la Información**

La técnica utilizada para la presente investigación es la selección de tipo censal no probabilístico. Por su parte, Chiavenato (2008) indica “las técnicas de selección se agrupan en cinco categorías: entrevista, pruebas psicológicas, de conocimiento o

capacidad de personalidad y técnicas de simulación las cuales son importante al momento de ser aplicadas en las organizaciones para conocer mejor al candidato”.

**Tabla 2**

*Recolección de muestra*

Área	Cantidad
Administración	3
Reservas	1
Recepción	5
Housekeeping	3
Restaurante	4
Cocina	3
<b>Total</b>	<b>19</b>

**Fuente:** *Elaboración propia*

### 3.9. Técnicas de Análisis e Interpretación de la Información

Las técnicas utilizadas en la presente investigación la constituyen:

Encuesta.

Las técnicas que se usaron en la presente investigación fueron:

Instrumento cuestionario: cerrado

### 3.10. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de hipótesis

En este estudio, los datos e información recopilados fueron procesados, interpretados y analizados utilizando el software Spss 26. Esta herramienta permitió realizar un análisis descriptivo de las variables, dimensiones e indicadores, así como efectuar pruebas de hipótesis mediante un análisis inferencial.

Aspectos éticos

La información recolectada en la presente información ha sido tratada de la institución, eso quiere decir que se respetó la autoría y opiniones de expertos e investigadores.

## CAPITULO IV

## RESULTADOS

## 4.1 Confiabilidad de instrumento

Tabla 3

*Confiabilidad de instrumento.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,910</b>	26

**Interpretación:** Los resultados del Alfa de Cronbach del instrumento de medición en Niños Hotel (0.910), lo que indica una consistencia interna excelente, ya que supera ampliamente el valor mínimo recomendado de 0.70. Este alto nivel de fiabilidad sugiere que los 26 ítems que componen la escala están altamente correlacionados y miden de manera coherente un mismo constructo o dimensión; la alta fiabilidad ( $\alpha > 0.90$ ).

## 4.2 Análisis de correlación general

Tabla 4

*Correlación general de gestión de talento humano y satisfacción laboral.*

Correlaciones				
			V1GTH	V2satisfacion
		Coefficiente de correlación	1,000	<b>,516*</b>
	V1GTH	Sig. (bilateral)	.	,024
		N	19	19
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,516*	1,000
	V2satisfacion	Sig. (bilateral)	,024	.
		N	19	19

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

**Interpretación:** El análisis revela una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.516 ( $*p* = 0.024$ ). Esto indica que, a medida que aumentan los valores de una variable, tienden a aumentar los de la otra, mostrando una asociación directa y consistente.

El valor \*p\* (0.024) confirma que esta correlación es significativa (\*p\* < 0.05), lo que descarta que sea producto del azar. Sin embargo, el análisis se realizó con una muestra pequeña (N = 19).

### 4.3 Análisis de correlación específica

**Tabla 5**

*Correlación específica N°1.*

<b>Correlaciones específica reclutamiento y satisfacción laboral</b>				
			Reclutamiento	V2satisfacion
		Coefficiente de correlación	1,000	,468*
	Reclutamiento	Sig. (bilateral)	.	,043
		N	19	19
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	,468*	1,000
	V2satisfacion	Sig. (bilateral)	,043	.
		N	19	19

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

**Interpretación:** El cuadro de Correlaciones Específicas 1 presenta los resultados de un análisis de correlación de Spearman entre las variables Reclutamiento y V2satisfacción en una muestra de 19 colaboradores. Se observa una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa ( $\rho = 0.468$ ,  $p = 0.043$ ), lo que indica que, a mayores puntuaciones en Reclutamiento, tienden a asociarse mayores niveles de Satisfacción (V2). Al ser el valor p inferior al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula de no correlación, sugiriendo una relación significativa entre ambas variables. Sin embargo, dado que el coeficiente no es cercano a 1, la fuerza de la asociación no es fuerte.

**Tabla 6***Correlación específica N°2.*

<b>Correlaciones específica evaluación y satisfacción laboral</b>				
			Evaluación	V2satisfacion
Rho de Spearman	Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	,295
		Sig. (bilateral)	.	,220
		N	19	19
	V2satisfacion	Coeficiente de correlación	,295	1,000
		Sig. (bilateral)	,220	.
		N	19	19

**Interpretación:** El cuadro de correlación específica 2 presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las variables evaluación y (V2satisfacción) mostraron una asociación positiva moderada ( $\rho = 0.295$ ), lo que sugiere que en general, a mayores puntuaciones en la evaluación, tienden a incrementarse los niveles de satisfacción. Sin embargo, esta relación no alcanzó significación estadística ( $*p* = 0.220$ ), lo cual indica que existe una carencia de satisfacción de parte de los colaboradores.

**Tabla 7***Correlación específica N°3.*

<b>Correlaciones específica capacitación y satisfacción laboral</b>				
			Capacitación	V2satisfacion
Rho de Spearman	Capacitación	Coeficiente de correlación	1,000	,493*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		N	19	19
	V2satisfacion	Coeficiente de correlación	,493*	1,000
		Sig. (bilateral)	,032	.
		N	19	19

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

**Interpretación:** El cuadro Correlaciones Específicas 3 presenta los resultados del análisis: Capacitación y V2satisfacción (que mide el nivel de satisfacción laboral en un segundo momento de evaluación). Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ). Los resultados muestran que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables ( $\rho = 0.493$ ), lo que significa que, en general, a mayor

capacitación, mayor satisfacción laboral. Esta correlación es estadísticamente significativa ( $p = 0.032$ ). Por convención en investigación, al ser  $p < 0.05$ , se considera que la asociación es real y no aleatoria. Sin embargo, aunque la relación es significativa, el coeficiente de 0.493 (cercano a 0.5) sugiere que la correlación no es muy buena, lo que implica que la capacitación explica solo una parte de la satisfacción laboral.

**Tabla 8**

*Correlación específica N°4.*

<b>Correlaciones específica rendimiento y satisfacción laboral</b>				
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlación	Rendimiento	V2satisfacion
			1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	19	19
	V2satisfacion	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	19	19

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

**Interpretación:** Los resultados del análisis de correlación de Spearman evidenciaron una relación estadísticamente significativa y de magnitud considerable entre el rendimiento y la satisfacción laboral ( $\rho = 0.642$ ;  $p = 0.003$ ) en la muestra de 19 colaboradores evaluados. Este coeficiente, significativo al nivel 0.01, indica una correlación positiva fuerte donde a mayores niveles de rendimiento se asocian mayores índices de satisfacción, y viceversa. La robustez estadística del hallazgo ( $p < 0.01$ ).

#### 4.4 Prueba de hipótesis general

##### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Ho: No existe relación significativa entre la gestión talentos humanos y la satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco 2024

### Hipótesis alterna

Hi: Existe relación significativa entre la gestión talentos humanos y la satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco 2024.

### Criterios de decisión

- Se acepta la hipótesis nula si el valor de significancia es mayor a 0.05.
- Se acepta la hipótesis alterna si el valor de significancia es menor a 0.05.

## Tabla 9

*Prueba de hipótesis general gestión de talento humano y satisfacción laboral.*

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	V2satisfacion
	V1gestale
Z	-3,836 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	.000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon indican que existen diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones de V1 gestión de talento humano y V2 satisfacción laboral, en los 4 casos la muestra estuvo conformada por 19 colaboradores y los resultados reflejan una disminución significativa en la satisfacción o la variable evaluada después de una intervención o cambio temporal.

Para la relación de gestión de talento humano vs satisfacción laboral se obtuvo ( $Z = -3.836$ ,  $*p* < 0.001$ ). El valor negativo de  $Z$  y la nota sobre rangos negativos sugieren que las puntuaciones en V2satisfaccion laboral tienden a ser inferiores a las de V1gestion de talento humano, con un nivel de significancia  $*p*$ : 0.000 (representado como ",000"). lo que indica que la probabilidad de obtener un valor extremo como el observado, bajo la hipótesis nula, es menor que 0.001. se evidencia estadísticamente significativa para rechazar la hipótesis nula ( $p < 0.05$ ), es decir, existen diferencias significativas entre V1 gestión de talento humano y V2satisfaccion laboral.

**Tabla 10** *Pruebas hipótesis específicas de Niños Hotel Cusco.*

<b>Prueba de hipótesis específicas</b>				
	V2satisfacion - Reclutamiento	V2satisfacion - Evaluación	V2satisfacion - Capacitación	V2satisfacion - Rendimiento
Z	-3,831 <sup>b</sup>	-3,832 <sup>b</sup>	-3,833 <sup>b</sup>	-3,836 <sup>b</sup>
Sig. Asintótica(bilateral)	,000	,000	,000	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon muestran diferencias estadísticamente significativas ( $p < 0.001$ ) entre V2satisfacción y cada una de las variables comparadas (reclutamiento, evaluación, capacitación y rendimiento), con valores de Z negativos (entre -3.831 y -3.836) que indican que los niveles de satisfacción (V2satisfacción) son significativamente menores que los de las otras variables.

Mediante la aplicación de la prueba de rangos con signo de Wilcoxon, se evaluaron las diferencias entre el nivel de satisfacción laboral (*V2satisfacción laboral*) y cuatro dimensiones críticas del entorno organizacional: reclutamiento, evaluación, capacitación y rendimiento. El estudio, basado en rangos negativos, reveló hallazgos significativos: Todos los valores Z fueron negativos (entre -3.831 y -3.836) Significancia estadística extremadamente alta ( $p = 0.000$  en todas las comparaciones) Ausencia de rangos positivos o empates en las comparaciones, Se confirma la relación significativa entre la satisfacción laboral y cada una de las dimensiones evaluadas

En conclusión, demuestran que, aunque los procesos organizacionales muestran buenos niveles, la satisfacción laboral requiere atención especial, señalando la necesidad de estrategias integrales que vayan más allá de los aspectos formales de gestión.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

Los hallazgos más relevantes de esta investigación fueron la correlación positiva que es de 0,516 que indica que una buena gestión de talento humano mejora la satisfacción laboral.

La presente investigación sobre la relación entre gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco (2024) revela hallazgos que dialogan críticamente con estudios previos en el contexto peruano. Al comparar nuestros resultados ( $\rho=0.516$ ,  $p=0.024$ ) con Figueroa Corzo (2022) en el Hotel El Tumi (Huaraz), se confirma un patrón nacional: la gestión estratégica de talento impacta positivamente en indicadores organizacionales. Mientras Figueroa reportó una influencia significativa en calidad de servicio ( $p=0.001$ ), nuestro estudio demuestra que este vínculo se extiende a la satisfacción laboral, reforzando la teoría de Chiavenato (2008) sobre el rol multipropósito de las prácticas de recursos humanos. Sin embargo, detectamos una divergencia clave: en Niños Hotel, la dimensión de evaluación de desempeño no mostró correlación significativa con satisfacción ( $\rho=0.295$ ,  $p=0.220$ ), contradiciendo hallazgos como los de Gonzales Arias (2021) en el Hotel Libertador (Puno), donde la evaluación por competencias mejoró el servicio al cliente. Esto sugiere que, en Niños Hotel, los procesos evaluativos son percibidos como mecánicos o desconectados de incentivos reales.

Al contrastar con Vera (2021) en el Hotel Hausen (Trujillo), se evidencia una convergencia en el impacto del rendimiento laboral. Vera identificó una correlación muy alta entre satisfacción y productividad ( $\rho=0.921$ ), mientras en Niños Hotel, el rendimiento mostró la correlación más fuerte ( $\rho=0.642$ ,  $p=0.003$ ) entre todas las dimensiones analizadas. Esto valida que, en entornos hoteleros peruanos, la eficiencia operativa y el reconocimiento al desempeño son motores primarios del bienestar laboral. No obstante, en Niños Hotel, solo el 36.8% de colaboradores consideró justa la compensación por horas extras, revelando un déficit crítico en equidad salarial no observado en el estudio de Trujillo.

En el ámbito local, Cruz Herrada (2021) en la Municipalidad de Layo (Cusco) documentó una correlación "muy alta" ( $r=0.753$ ) entre gestión de talento y calidad de servicio, cifra superior a nuestro  $\rho=0.516$ . Esta diferencia podría explicarse por el

carácter social de Niños Hotel, donde factores como la vocación de servicio atenuaron la insatisfacción pese a deficiencias administrativas. Además, coincidimos en problemas estructurales: ambos estudios identificaron falta de transparencia en reclutamiento (solo el 47.4% en Niños Hotel aprobó los criterios de selección) y *capacitación insuficiente* (42.1% la calificó como "mala") exponiendo desafíos crónicos en gestión pública y privada cusqueña.

Oviedo (2021) al estudiar la Agencia X-treme Tourbulencia (Cusco), resaltó el rol de la comunicación organizacional ( $\rho=0.508$ ), hallazgo que refuerza nuestro diagnóstico: en Niños Hotel, la comunicación fue la dimensión peor evaluada (63.2% la consideró "mala" o "regular"), corroborando que, en empresas turísticas cusqueñas, fallas en flujos informativos generan desconfianza. Finalmente, López (2022) en el Hostel Ecopackers (Cusco) halló que el 65% de colaboradores desaprobaba los beneficios económicos, cifra que supera nuestro 52% en insatisfacción salarial. Esto indica que, pese a avances, la remuneración sigue siendo un nudo crítico en el hotelería cusqueño, agravado en Niños Hotel por la ausencia de bonos por desempeño (solo 16% los recibió).

## 5.2. Limitaciones de estudio

Esta investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados obtenidos. En primer lugar, la recolección de datos se basó en la aplicación de encuestas al personal operativo y administrativo, por lo que la información obtenida depende de la percepción subjetiva de los colaboradores en el momento de la aplicación. Factores como el estado de ánimo, la carga laboral o experiencias recientes pudieron haber influido en las respuestas.

Asimismo, debido a la disponibilidad de los trabajadores y las condiciones operativas del hotel, el tamaño de la muestra fue limitado, que afectó la representatividad de los resultados. Finalmente, el estudio se realizó en un periodo específico del año, lo que implica que no se consideraron variaciones estacionales que podrían afectar la satisfacción laboral o los procesos de gestión del talento humano, donde la demanda varía según temporadas turísticas.

## 5.3 Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes

La presente investigación “Gestión de Talento Humano y Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024” se relaciona con la literatura existente y los antecedentes empíricos, pero también aporta un enfoque distintivo desde su contexto particular.

En primer lugar, se evidencia una gestión deficiente del talento humano, lo cual concuerda con los planteamientos teóricos de autores como (Chiavenato, 2008) y estudios empíricos como el de (Figueroa Corzo, 2022). La falta de capacitación, el liderazgo ineficaz y el favoritismo en contrataciones representan desviaciones claras respecto a las prácticas recomendadas de una gestión estratégica y profesional del personal.

En cuanto a la satisfacción laboral, la tesis confirma modelos clásicos como el de Herzberg y la jerarquía de Maslow, al señalar que la ausencia de condiciones adecuadas, reconocimiento y equidad impide el desarrollo del trabajador y genera insatisfacción.

Respecto a la relación entre gestión del talento y satisfacción, el estudio encuentra una correlación positiva considerable ( $r = 0,516$ ), en línea con investigaciones como las de (Vera, 2021) y (Cruz Herrada, 2021). Sin embargo, la tesis destaca al situar esta relación dentro de un hotel con propósito social, lo que amplía el enfoque tradicional hacia una mirada más humanitaria y comunitaria del talento humano.

Finalmente, el análisis del liderazgo dentro del hotel revela una carencia crítica de dirección motivadora, lo que refuerza los hallazgos de (Chávez & Ypanaqué, 2021) sobre la importancia del liderazgo transaccional y la comunicación efectiva. La tesis confirma que el estilo de liderazgo influye directamente en la moral y la productividad de los colaboradores.

## CONCLUSIÓN

**Primero:** Se estableció la relación entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral en Niños Hotel Cusco, 2024. Por lo que se confirmó la prueba de los rangos con signo de Wilcoxon una correlación positiva moderada  $p = 0.000$  con un estadístico  $Z = -3.836$  entre la gestión de talento humano y la satisfacción laboral, validando así la hipótesis principal del estudio. Así como el análisis de correlación de Spearman  $\rho = 0.516$ ,  $p = 0.024$  ambos con  $p = 0.000$ . Este hallazgo coincide con lo planteado por Figueroa Corzo (2022) y Vera (2021), quienes destacan el impacto de las prácticas estratégicas de recursos humanos en el bienestar laboral. Sin embargo, el coeficiente moderado sugiere que existen otros factores no considerados en este estudio - como el clima organizacional o el balance vida-trabajo - que podrían complementar esta relación. Esto implica que la gestión de talento humano debe ser integral, combinando políticas formales con aspectos intangibles como el liderazgo empático, y que sería recomendable realizar estudios longitudinales para analizar cómo evoluciona esta relación ante cambios organizacionales.

**Segunda:** Se determinó respecto a la capacitación y satisfacción laboral, se identificó una relación significativa ( $\rho = 0.493$ ,  $p = 0.032$ ) con la satisfacción laboral, lo que respalda por la prueba de Wilcoxon ( $Z = -3.836$ ,  $p < 0.001$ ). Esto sugiere que, aunque los colaboradores valoran las oportunidades de aprendizaje, la calidad y pertinencia de la capacitación son igualmente importantes, en especial considerando que una inducción deficiente puede generar estrés y deserción temprana según Vallejo (2016). Por ello, se recomienda implementar programas de mentoría y capacitación práctica desde el primer día, alineados con las necesidades específicas de cada área.

**Tercera:** Se determinó el sistema de evaluación, la falta de significancia estadística ( $p = 0.220$ ), lo que respalda por la prueba de Wilcoxon ( $Z = -3.836$ ,  $p < 0.001$ ) indica que los procesos actuales no son percibidos como justos o vinculantes por los colaboradores. Esto podría deberse a falta de transparencia en los criterios o a su desconexión con incentivos tangibles. En Niños Hotel parece percibirse como un mero trámite administrativo. Por tanto, se propone rediseñar el sistema para incluir retroalimentación constructiva periódica y metas claras vinculadas a reconocimientos.

- Cuarta:** Se midió la relación que existe entre el reclutamiento mostró una correlación positiva ( $\rho = 0.468$ ), la prueba de Wilcoxon ( $Z = -3.836$ ,  $p < 0.001$ ) confirmando que procesos transparentes reducen la percepción de favoritismo. Sin embargo, aspectos como la difusión de vacantes (63.2%) y el perfil del trabajador (47.4%) presentan oportunidades de mejora. Los problemas identificados incluyen difusión limitada y criterios ambiguos, por lo que se sugiere utilizar plataformas digitales y colaborar con instituciones educativas para atraer talento, además de estandarizar los perfiles por competencias.
- Quinta:** Se precisó la correlación entre rendimiento y satisfacción ( $\rho = 0.642$ ,  $p = 0.003$ ) la prueba de Wilcoxon ( $Z = -3.836$ ,  $p < 0.001$ ) destaca su interdependencia. Colaboradores con herramientas adecuadas (52.2%) y condiciones favorables (57.9%) reportan mayor productividad. No obstante, solo 36.8% valora positivamente las horas extras, indicando inequidad en compensaciones. Como señalaba Locke (1976), la satisfacción surge cuando los esfuerzos son recompensados. Por ello, se recomienda establecer programas de reconocimiento y mejorar la ergonomía en puestos operativos.

## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda a la gerenta de Niños Hotel Cusco, priorizar estas recomendaciones no solo aumentará la satisfacción laboral, sino que también mejorará la retención de talento y la calidad del servicio, factores críticos en la industria hotelera. Se sugiere implementar estas acciones de manera gradual, midiendo su impacto a través de encuestas semestrales de satisfacción.

Los hallazgos de esta investigación demuestran la importancia de implementar mejoras sustanciales en la gestión del talento humano para incrementar los niveles de satisfacción laboral. En primer lugar, se recomienda desarrollar un modelo integral de gestión de talento que combine procesos estructurados con aspectos humanos, considerando que el estudio reveló una correlación positiva moderada ( $\rho = 0.516$ ) entre estas variables. Este modelo debería incluir políticas claras de reclutamiento, capacitación continua y evaluación del desempeño, complementadas con un liderazgo más empático y comunicativo. Sería valioso realizar evaluaciones periódicas del clima organizacional para identificar otros factores que puedan estar influyendo en la satisfacción laboral, como el equilibrio entre vida personal y trabajo.

**Segundo:** Respecto a los procesos de capacitación se recomienda a jefa de recursos de Niños Hotel Cusco, que los resultados que se muestran, se necesita fortalecer los programas de inducción, dado que solo el 47.4% de los colaboradores los calificó positivamente. Se propone diseñar un sistema de mentoría donde los nuevos empleados reciban acompañamiento durante sus primeros meses, con capacitaciones prácticas específicas para cada área operativa. Estas capacitaciones deberían ser evaluadas periódicamente para asegurar su calidad y pertinencia, alineándolas siempre con las necesidades reales del personal y los objetivos del hotel. Un programa bien estructurado de desarrollo profesional podría ser clave para retener el talento y reducir la rotación de personal.

**Tercero:** De igual modo el sistema de evaluación actual requiere una revisión profunda, ya que los resultados indican que no está cumpliendo su función motivacional. Se sugiere implementar un nuevo modelo que establezca criterios transparentes y objetivos, comunicados claramente a todo el equipo. Este sistema debería vincularse directamente con incentivos tangibles, como bonos económicos u oportunidades de promoción, y complementarse con sesiones periódicas de

retroalimentación constructiva. Es fundamental que los colaboradores perciban las evaluaciones como herramientas justas para su crecimiento profesional y no como meros trámites administrativos.

**Cuarto:** En el ámbito del reclutamiento en Niños Hotel Cusco, aunque se identificó una correlación positiva con la satisfacción laboral, existen oportunidades importantes de mejora. Se recomienda a jefe de recursos humanos profesionalizar los procesos de selección mediante la definición clara de perfiles por competencias para cada puesto, eliminando ambigüedades en los requisitos. La difusión de vacantes debería ampliarse a través de plataformas digitales especializadas y alianzas con instituciones educativas locales. Involucrar a los jefes de área en el proceso de selección podría garantizar que los nuevos contratados no solo cumplan con los requisitos técnicos, sino que también se adapten a la cultura organizacional del hotel.

**Quinto:** Finalmente, en consecuencia, se recomienda al administrador destacar la importancia de mejorar las condiciones laborales y los sistemas de reconocimiento. Implementar un programa formal de reconocimiento, que incluya tanto incentivos económicos como no económicos, podría aumentar significativamente la motivación del personal. Las mejoras en las condiciones físicas de trabajo, especialmente en áreas operativas como cocina y housekeeping, son igualmente prioritarias. Esto incluye proporcionar equipos ergonómicos, espacios adecuados y una política clara para la compensación de horas extras. Estas medidas, combinadas con un liderazgo más cercano y comunicativo, podrían transformar significativamente el ambiente laboral en Niños Hotel Cusco, elevando no solo la satisfacción del personal sino también la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

## BIBLIOGRAFIA

- Abarca, C., & Flores, E. (2021). The proper use of talent management. *Economía Y Negocios*, 25–35. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8489736>
- Adams, J. S. (1963). journal of psychopathology and clinical science. *Journal of Abnormal and Social Psychology*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/h0040968>
- Alarcón, C., & Hernández, V. (2024). Modelos de gestión de talento humano. Análisis crítico. *Ecociencia*, 11, 2. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.111.847>
- Arias González, I. P. (2023). La gestión del talento humano como un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas. *redilat*. <https://doi.org/https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.867>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación*. <https://doi.org/https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arriola, J. M. (2022). *lp asion por el derecho*. <https://lpderecho.pe/horas-extras-derecho-laboral/>
- Behar, R. (2008). *metodologia de la investigacion*. <https://doi.org/http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-Behar-Rivero.pdf>
- Bellini, D. F. (2015). Positive environment in the workplace: the case of the mediating role of work engagement between restorativeness and job satisfaction. *Psycology Revista Bilingüe de Psicología Ambiental / Bilingual Journal of Environmental Psychology*, 54, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/21711976.2015.1026078>
- BILBAO, R., & ESCOBAR, C. (2020). *Investigación y educación superior*. <https://doi.org/https://www.lulu.com/es/shop/piter-henry-escobar-callegas-and-jorge-luis-bilbao-ramirez/investigacion-y-educacion-superior/paperback/product-1qkg8mz7.html?srsId=AfmBOop5Kuh3-VpKcbCdfbhnnG7Y6HSO0MdA0mevs0xZzAj16CdYxTs-&page=1&pageSize=4>
- Boselie, P., Dietz, G., & Boon, C. (2006). Commonalities and contradictions in HRM and performance research. *Human Resource Management Journal*, volumen 15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2005.tb00154.x>
- Briceño, P. M., & Rois-Méndez, F. A. (2011). *Vivat Academia*. [https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752954007.pdf#:~:text=Igualmente%2C%20el%20canal%20es%20definido%20por%20\(Fournier%2C,por%20el%20cual%20se%20transmite%20el%20mensaje%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752954007.pdf#:~:text=Igualmente%2C%20el%20canal%20es%20definido%20por%20(Fournier%2C,por%20el%20cual%20se%20transmite%20el%20mensaje%E2%80%9D)
- Brodowicz, M. (2024). *Aithor*. <https://aithor.com/essay-examples/la-importancia-de-la-responsabilidad-en-el-ambito-laboral>
- Caballero Rodríguez, K. (2002). *redalyc.org*. <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

- cabanellas, g. (05 de 01 de 2022). *diccionario juridico*.  
<https://diccionariojuridico.org/definicion/convocatoria/>
- Cabrera, c., & Geraldo, B. (11 de 07 de 2022). *La gestión del talento humano en la industria hotelera*. Universidad peruana de ciencias aplicadas:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660797/Chambilla\\_CB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660797/Chambilla_CB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Carvajal, M., & Jimenez, M. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del san lázaro art lifestyle hotel en cartagena*. repositorio.unicartagena:  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/8a4b7c16-5402-4c5e-bc75-0cbc2924204f/content>
- Castañeda, L., & sanchez, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, <https://doi.org/10.17163/ret.n24.2022.03> .
- Cely, C. J., Palacios, A., & Caicedo, R. (2023). *Conceptos y enfoques de METODOLOGÍA de la investigación*.  
<https://doi.org/https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/6728/CONCEPTOS%20Y%20ENFOQUES%20DE%20METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, Y., & Ypanaqué, D. (2021). *El liderazgo transaccional y la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles corporativos en San Isidro y Miraflores en 2021*. Universidad peruana de ciencias aplicadas:  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/666989/Evangelista\\_CY.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/666989/Evangelista_CY.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2008). *Gestion del talento huamno*. Mexico: mcgrawhill.
- Chunga, L., & Arteaga, L. (2022). Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Dominio de ciencia*.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2578>
- Cortes, D. (2024). *universidad cesuma*. <https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html#:~:text=Ambiente%20f%C3%ADsico,-El%20ambiente%20f%C3%ADsico&text=La%20infraestructura%20f%C3%ADsica%2C%20que%20incluye,ambiente%20de%20trabajo%20m%C3%A1s%20productivo>
- Cristián, R., & Alejandro, G. (2017). *elsevier*. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-seguridad-del-paciente-y-cultura-S0716864017301268>
- Cruz Herrada, F. M. (2021). *Gestión del talento humano y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Layo – Canas – Cusco, 2021*. universidad cesar vallejo :  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/75937>
- cruz.p. (2020). Modelos epistemológicos de la medidina moderna. Instituto de Estudios.  
<https://doi.org/https://doi.org/https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/>

- Cuervo, G., & Vázquez, O. C. (2008). *Introducción a la administración de empresas*. Editorial Aranzadi, 2008.  
[https://doi.org/https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n\\_a\\_la\\_administraci%C3%B3n\\_de\\_em.html?id=hzONPgAACAAJ&redir\\_esc=y](https://doi.org/https://books.google.com.pe/books/about/Introducci%C3%B3n_a_la_administraci%C3%B3n_de_em.html?id=hzONPgAACAAJ&redir_esc=y)
- Cuesta, A. (2010). *gestion de talento humano y del conocimiento*.  
[https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-trDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1988&dq=gestion+de+talento+humano+-+libros+&ots=UEEX8\\_FINE&sig=1PymoiuWFga3CAnCtjSgIHH1rbg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20-%20libros&f=false](https://doi.org/https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-trDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1988&dq=gestion+de+talento+humano+-+libros+&ots=UEEX8_FINE&sig=1PymoiuWFga3CAnCtjSgIHH1rbg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20talento%20humano%20-%20libros&f=false)
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2009). El “qué” y el “por qué” de la búsqueda de objetivos: Necesidades humanas y la autodeterminación del comportamiento. *Psychological Inquiry*, 11 (4), 227–268. [https://doi.org/https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104\\_01](https://doi.org/https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)
- Diaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión Joven*, 22([https://gestionjoven.org/revista/contenidos\\_22\\_1/Vol22\\_num1\\_3.pdf](https://gestionjoven.org/revista/contenidos_22_1/Vol22_num1_3.pdf)), 29- 48.
- Dra. Bustamante, C., & Anahi, M. Q. (2013). Estudio correlacional . *Revista de Actualización Clínica Investiga*.  
[https://doi.org/http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=pt&pid=S2304-37682013000600006&script=sci\\_arttext#:~:text=Los%20estudios%20correlacionales%2C%20son%20procedimientos,entre%20conceptos%20de%20grupos%20heterog%C3%A9neamente](https://doi.org/http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?lng=pt&pid=S2304-37682013000600006&script=sci_arttext#:~:text=Los%20estudios%20correlacionales%2C%20son%20procedimientos,entre%20conceptos%20de%20grupos%20heterog%C3%A9neamente)
- Escudero, S., & Cortez, S. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. .  
<https://doi.org/https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>
- FERNÁNDEZ, M. B., MONTES, P. J., & VÁZQUEZ, O. J. (2017). *Determinantes de la gestión de seguridad laboral en las empresas Españolas* . Departamento de Administración de Empresas Universidad de Oviedo.  
<https://doi.org/https://www.mintur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/380/Beatriz%20Fern%20andez%20Mu%20F1iz.pdf>
- Figuroa Corzo, P. (2022). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el Hotel El Tumi, Huaraz*. universidad alas peruanas : <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10525>
- Garcés Briceño, P. M., & Rois-Méndez, F. A. (2011). *Vivat academia*. Tecnologías de la información y la comunicación en los estudios a distancia de las universidades privadas:  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752954007.pdf>
- García, Y. C., Maya, Á. M., & Maya, Á. M. (2021). Significado de la comodidad para pacientes crónicos hospitalizados. *revista cuidararte*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.15649/cuidarte.1915>

- García-García, J., Reding-Bernal, A., & López-Alvarenga, J. C. (2013). *Cálculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica*.  
[https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000400007](https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000400007)
- Goldhaber, G. (1994). *La comunicación organizacional y los ambientes laborales en la actualidad. Acercamientos y variaciones*. file:///C:/Users/LAB2-PC30/Downloads/pgomezzea,+08\_Art\_Comunicacion\_Najera&Sanchez\_RIC\_39\_pp108-122%20(3).pdf
- Gonzales Arias, E. E. (2021). *La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del Hotel Libertador - Puno*. UNAP-Institucional: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16947>
- González, G. F., Pérez, S. A., & Juárez, D. A. (2025). Análisis de la satisfacción laboral en sector hotelero de Tabasco, México: Validación factorial y evaluación de dimensiones clave. *Educational Administration: Theory and Practice*, <https://kuey.net/index.php/kuey>.
- Gonzalez, S., & Olivares, N. y. (2013). *Planeación e Integración de los Recursos Humanos. Capital Humano*. Grupo Editorial Patria. <https://doi.org/file:///C:/Users/LAB2-PC03/Downloads/Dialnet-TecnicasDeSeleccionUtilizadasParaLaGestionDelTalen-6430982.pdf>
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Ioannis, P., & Niki, F. (2022). Asociaciones y correlaciones del estrés laboral, la satisfacción laboral y. <https://doi.org/10.21601/ejeph/12166>.
- John, P., & Brenton, M. (2015). The modeling and assessment of work performance. Annual review of organizational psychology and organizational behavior. *annualreviews*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427>
- Kerlinger, F. N. (2002). *Investigación del Comportamiento: Métodos de Investigación en ciencias sociales*. [https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)
- KERLINGER, F., & Lee, H. (2002). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. <https://doi.org/https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Locke., E. A. (1976). la naturaleza y las causas de la satisfacion laboral . file:///C:/Users/LAB2-PC24/Downloads/articulo-satisfaccin-laboral-1-1%20(3).pdf.
- Lopez, A. (2022). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hostel Ecopackers*. universidad andina de cusco: <https://hdl.handle.net/20.500.12557/4806>

- Lopez, L., Yoclevzky, R., & Zamora, G. (2019). *Ciudadanías desigualdad, exclusión e integración*.  
<https://doi.org/https://casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/Ciudadanias.pdf#page=67>
- lozada. (2014). *dialnet*. investigacion aplicada:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Madero, G. (2020). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction.  
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>.
- Maestro-Galán, J. &. (2024). Satisfacción laboral en bibliotecas de universidades públicas: una revisión sistemática. *Española De Documentación Científica*,.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *psycnet*,  
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0054346>.
- McDonnell, A., & Sharma, W. (2021). *talent managent a Research Overview*.  
<https://doi.org/https://www.routledge.com/Talent-Management-A-Research-Overview/McDonnell-Wiblen/p/book/9780367684464>
- Mertens. (2015).  
<https://doi.org/https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Mesia Vásquez, J. A. (13 de 11 de 2023). *Diseño de un Manual de Organización y Funciones para mejorar la Gestión*.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671951/Mesia\\_VJ.pdf;jsessionid=B53B51F57C56BD2DD35BEF0EFC1650CD?sequence=1#:~:text=%E2%80%A2%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y,responsabilidades%20dentro%20de%20una%20organizaci%C3%B3n](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671951/Mesia_VJ.pdf;jsessionid=B53B51F57C56BD2DD35BEF0EFC1650CD?sequence=1#:~:text=%E2%80%A2%20Manual%20de%20Organizaci%C3%B3n%20y,responsabilidades%20dentro%20de%20una%20organizaci%C3%B3n).
- Ministerio, d., & Promocion, d. (2014). *ministerio de trabajo y promocion de empleo* .  
[https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11\\_Diptico\\_Remuneracion.pdf](https://www2.trabajo.gob.pe/archivos/dgt/dgpit/dipticos/11_Diptico_Remuneracion.pdf)
- Moreno, J. E. (2014). *Ciencias Psicológicas*. SCIELO URUGUAY:  
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v8n2/v8n2a03.pdf>
- Neill, D., & Cortez, S. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*.  
<https://doi.org/https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- oviedo, m. a. (2021). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral de la Agencia de Turismo Grupo X-Treme Tourbulencia, Cusco, 2021*. universidad cesar vallejo :  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71102>
- Pantaleon, A. (31 de Enero de 2022).  
<http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/2819/PASANL02.pdf>
- Peru, I. R. (2025). *Ubicación de Cusco en el Perú*. <https://doi.org/https://www.intiraymi.org/mapas-de-cusco-ubicacion-de-la-ciudad-del-cusco>

- Picón, D., & Melian, Y. (Mayo 2014). *La unidad de análisis en la problemática enseñanza-aprendizaje*. <https://doi.org/file:///C:/Users/LAB01-PC04/Downloads/Dialnet-LaUnidadDeAnalisisEnLaProblematikaEnsenanzaaprendi-5123550.pdf>
- Ramírez, M. H. (2003). *Iberoamericana de Educación. Universidad de Granada*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2518-82832017000200008#:~:text=Ram%C3%ADrez%2C%20Herrera%20y%20Herrera%20\(2003\)%2C%20definen%20la%20adaptaci%C3%B3n,y%20afrentar%20los%20cambios%20\(p](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-82832017000200008#:~:text=Ram%C3%ADrez%2C%20Herrera%20y%20Herrera%20(2003)%2C%20definen%20la%20adaptaci%C3%B3n,y%20afrentar%20los%20cambios%20(p)
- Rendón, M., & Villasís-Keever, M. Á. (2017). *El protocolo de investigación V: el cálculo del tamaño de muestra*. Revista alergia México. [https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902017000200220#:~:text=El%20tama%C3%B1o%20de%20la%20muestra,en%20un%20estudio%20de%20investigaci%C3%B3n](https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902017000200220#:~:text=El%20tama%C3%B1o%20de%20la%20muestra,en%20un%20estudio%20de%20investigaci%C3%B3n)
- Restrepo, D. T. (2023). *Importancia de la Evaluación de Desempeño en las Empresas de Servicios*. <https://doi.org/https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/7e5fbbc6-51fa-4662-9fdf-6eb6d9ac94e4/content>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson educación. <https://doi.org/https://www.ceut.edu.mx/Biblioteca/books/Administraci%C3%B3n/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Rosales, J. (2023). *fractal*. <https://www.fractal.com/es/mantenipedia/que-es-la-confiabilidad-en-el-mantenimiento-y-como-calcularla#:~:text=La%20disponibilidad%20es%20la%20probabilidad,como%20la%20mantenibilidad%20del%20sistema>
- Sánchez, C. M., López, G. T., & Millán Vázquez, T. G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, REDALYC. <https://doi.org/file:///C:/Users/LAB1-PC35/Downloads/39802010.pdf>
- Sánchez, R. (2022). *¿Cómo puedo calcular el tamaño de la muestra? Importancia en la calidad y la validez en la investigación en ciencias de la salud*. <https://doi.org/https://cyrs.zaragoza.unam.mx/wp-content/uploads/2022/12/%C2%BFCo%CC%81mo-puedo-calcular-el-taman%CC%83o-de-la-muestra-Importancia-en-la-calidad-y-la-validez-en-la-investigacio%CC%81n-en-ciencias-de-la-salud-1.pdf>
- Smith, D., & Escudos, J. (2013). *Factors Related to Social Service Workers' Job Satisfaction: Revisiting Herzberg's Motivation to Work*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/03643107.2012.673217>
- Smith, E. (2016). ¿que es la Autonomia de los empleados? *CHRON*. [https://doi.org/http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?\\_hstc](https://doi.org/http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?_hstc)

- Solorzano, M., & Yonnel, Y. (2019). *concytec*. alicia.concytec:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_38061543150b1c85a3c54182fd033400](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_38061543150b1c85a3c54182fd033400)
- Tamayo, M., & Tamayo. (2004). *El proceso de la investigación científica*. limusa noriega.  
[https://doi.org/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://doi.org/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)
- Taylor, & Fayol, H. (2019). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Univercidad de los Llanos*. [https://doi.org/La comunicaci\\_organizacional\\_en\\_la\\_gesti\\_organizacional\\_en\\_la\\_gesti\\_empresa:retos\\_y\\_oportunidades\\_en\\_el\\_escenario digital](https://doi.org/La_comunicaci_organizacional_en_la_gesti_organizacional_en_la_gesti_empresa:retos_y_oportunidades_en_el_escenario_digital)
- Taylor, F. (27 de Febrero de 2021). *prezi*. [prezi](https://prezi.com/p/huigwg0a8g9h/frederick-taylor-y-la-capacitacion/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20una%20herramienta,como%20fuer%20de%20la%20organizaci%C3%B3n): <https://prezi.com/p/huigwg0a8g9h/frederick-taylor-y-la-capacitacion/#:~:text=La%20capacitaci%C3%B3n%20es%20una%20herramienta,como%20fuer%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>
- Terzakyan, T. (2025). *deel*. <https://www.deel.com/es/blog/bonificaciones-a-trabajadores-independientes/>
- Tesone, D. (2008). *handbook of hospitality human resources management*.  
[https://doi.org/https://www.routledge.com/Handbook-of-Hospitality-Human-Resources-Management/Tesone/p/book/9780080450810?srsId=AfmBOoq52PY\\_XRjTRGHZFqEok2t1goiKroHEo\\_1\\_lxtLHs1p6mchFxtB](https://doi.org/https://www.routledge.com/Handbook-of-Hospitality-Human-Resources-Management/Tesone/p/book/9780080450810?srsId=AfmBOoq52PY_XRjTRGHZFqEok2t1goiKroHEo_1_lxtLHs1p6mchFxtB)
- Ttito, G. P. (2019). *Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/vacaciones-laborales-bien-explicado-cesar-puntriano/#:~:text=Apuntes%20Laborales%20con%20C%C3%A9sar%20Puntriano,normalidad%20BB%2C%20explica%20el%20laboralista>
- Tulcán, S. M. (2012). *scielo*. universidad y salud:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072012000100008#:~:text=La%20salud%20laboral%20se%20preocupa,plano%20f%C3%ADsico%2C%20mental%20y%20social](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072012000100008#:~:text=La%20salud%20laboral%20se%20preocupa,plano%20f%C3%ADsico%2C%20mental%20y%20social)
- universidad de navarra*. (2023). <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/difusion>
- Vallejo, C. M. (2016). *Gestión del talento humano*. Ecuador:  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62166733/gestion\\_del\\_talento\\_humano20200221-82489-1571dah-libre.pdf?1582346903=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion\\_del\\_talento\\_humano\\_ESPOCH\\_2016.pdf&Expires=1745729337&Signature=Ye3eLRuh8ts~WCb](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62166733/gestion_del_talento_humano20200221-82489-1571dah-libre.pdf?1582346903=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DGestion_del_talento_humano_ESPOCH_2016.pdf&Expires=1745729337&Signature=Ye3eLRuh8ts~WCb)
- Vera, I. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel "hausen", trujillo*. universidad privada del norte :  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27913/Vera%20Sanchez%2c%20Laly%20Stella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Villa, F. (2020). *Autonomía y Adaptación al puesto de trabajo*. [https://www.iecm.mx/wp-content/uploads/2020/11/DraFIVG\\_Autonomía\\_y\\_Adaptación\\_al\\_puesto\\_de\\_trabajo.pdf](https://www.iecm.mx/wp-content/uploads/2020/11/DraFIVG_Autonomía_y_Adaptación_al_puesto_de_trabajo.pdf)
- William, G., & Rafael, V. (2021). pensamiento y gestión . *Científica Redalyc*.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>

# ANEXO

## Anexo 1. Matriz de consistencia:

### Gestión de Talento Humano y Satisfacción Laboral de Niños Hotel Cusco 2024

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión de Talento Humano y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Gestión de Talento Humano y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre la Gestión de Talento Humano tiene una relación entre la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Gestión de talento humano</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo – correlacional propositivo</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental / Transversal</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p> <p><b>Población:</b> 19 colaboradores</p> <p><b>Muestra: 19</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de escala ordinal</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> Procesamiento estadístico en SPSS 27.</p> <p><b>Estadístico:</b> Rho_Spearman/wilcoxon</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1: ¿Qué relación existe entre capacitación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p> <p>PE2: ¿Qué relación existe entre evaluación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p> <p>PE3: ¿Qué relación existe entre reclutamiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p> <p>PE4: ¿Qué relación existe entre rendimiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1: Analizar la relación que existe entre capacitación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p> <p>OE2: Analizar la relación que existe entre evaluación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p> <p>OE3: Analizar la relación existe entre reclutamiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p> <p>OE4: Analizar la relación existe entre rendimiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1: existe una relación significativa entre capacitación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p> <p>HE2: ¿existe una relación significativa entre evaluación y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p> <p>HE3: ¿existe una relación significativa entre reclutamiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024?</p> <p>HE4: existe una relación significativa entre rendimiento y la Satisfacción Laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024</p>	<p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reclutamiento</li> <li>○ Evaluación</li> <li>○ capacitación</li> <li>○ rendimiento</li> </ul> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Autonomía laboral</li> <li>○ Sistema de remuneración</li> <li>○ Seguridad laboral</li> </ul>	

## Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS DEL CUESTIONARIO	Escala de medición
<b>Gestión de talento Humano</b>	La gestión de recursos humanos de una organización puede considerarse como una colección de múltiples prácticas discretas sin un vínculo explícito o discernible entre ellas. El enfoque de sistemas, más orientado a la estrategia, considera la gestión de recursos humanos como un "conjunto" integrado y coherente de prácticas que se refuerzan mutuamente. (Boselie y otros, 2006).	La gestión de talento humano consiste en el reclutamiento de personal con una previa evaluación, para luego promover su capacitación y rendimiento.	<b>Reclutamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convocatoria</li> </ul>	¿Como califica usted la cantidad de convocatorias laborales de Niños Hotel?	<b>Muy malo = 1</b>
			<b>Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difusión</li> </ul>	¿Cómo califica usted la difusión de trabajo que realiza Niños hotel?	<b>Malo = 2</b>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfil del trabajador</li> </ul>	¿Cómo califica usted el perfil del trabajador de los seleccionados para los puestos de trabajo de Niños hotel?	<b>Regular = 3</b>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevista de trabajo</li> </ul>	¿Cómo califica usted las entrevistas de trabajo en niños hotel?	<b>Bueno = 4</b>
			<b>Capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de personal</li> </ul>	¿Cómo califica usted la selección del personal de niños hotel?	<b>Muy bueno = 5</b>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Pre-inducción</li> </ul>	¿Cómo califica usted el proceso de pre-inducción ofrecido antes de la incorporación a niños hotel?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Inducción al trabajo</li> </ul>	¿Cómo califica usted el proceso de inducción al trabajo, para los nuevos empleados de niños hotel?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>MOF</li> </ul>	¿Cómo califica usted Manual de Organización y Funciones de Niños hotel?	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Organización laboral</li> </ul>	¿Cómo califica usted la distribución laboral de Niños Hotel?	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS O REACTIVOS DEL CUESTIONARIO	Escala de medición
			<b>Rendimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño laboral</li> <li>Informe de desempeño</li> <li>Adaptación del trabajador</li> </ul>	<p>¿Cómo califica usted su desempeño laboral en Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted el informe de desempeño realizado en Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted la adaptación de trabajo de los nuevos colaboradores en Niños hotel?</p>	
<b>Satisfaction Laboral</b>	Según Durham y Smith (1996), indican que la satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas "sentimientos" de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Citado por (Smith & Escudos, 2013)	La satisfacción laboral consiste en una buena comunicación que busca una autonomía laboral con pagos puntuales y generan una seguridad laboral.	<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de comunicación</li> <li>Nivel de comunicación</li> <li>Mensaje</li> </ul>	<p>¿Cómo califica usted el canal de comunicación utilizado en el trabajo, Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted la coordinación de niveles de comunicación en niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted los mensajes recibidos y entregados en el trabajo, en niños hotel?</p>	<p><b>Muy malo = 1</b></p> <p><b>Malo= 2</b></p> <p><b>Regular = 3</b></p> <p><b>Bueno= 4</b></p>
			<b>Autonomía laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> <li>Control laboral</li> <li>Responsabilidad</li> </ul>	<p>¿Cómo califica usted la toma de decisiones que maneja en Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted el control laboral dentro de Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted la responsabilidad laboral en los trabadores de Niños hotel?</p>	<b>Muy bueno= 5</b>
			<b>Sistema de remuneración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonos</li> <li>Seguros medico</li> <li>Reconocimiento de horas extras</li> </ul>	<p>¿Cómo califica usted los bonos de reconocimiento que se da en Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted los seguros médicos que brinda Niños hotel en el trabajo?</p>	

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vacaciones</li></ul>	<p>¿Cómo califica usted los reconocimientos de horas extras en Niños hotel?</p> <p>¿Cómo califica usted las vacaciones que lo ofrecieron en el hotel?</p>
<b>Seguridad laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones físicas</li></ul>	<p>¿Cómo califica usted las condiciones físicas de los trabajadores de Niños hotel?</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comodidad</li></ul>	<p>¿Cómo califica usted la comodidad de las áreas de trabajo en Niños hotel?</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad de herramientas</li></ul>	<p>¿Cómo califica usted la disponibilidad de herramientas para realizar su trabajo en Niños hotel?</p>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Salud en el trabajo</li></ul>	<p>¿Cómo califica usted la salud de trabajo de los colaboradores de Niños hotel?</p>

## Anexo 3. Validación de instrumento

### Encuesta de Investigación

#### “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN NIÑOS HOTEL, CUSCO, 2024”

La colaboración en este estudio es completamente opcional. La información recabada será tratada como confidencial y se utilizará exclusivamente para los fines de este estudio. Las respuestas que proporcione serán anónimas.

Si tiene preguntas acerca del estudio, puede hacerlas en cualquier momento durante su participación.

#### ITEMS DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO

Por favor, responda marcando con una X en los campos indicados y completando los espacios que corresponda; considerando la siguiente escala:

ESCALA				
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

ITEMS	Escala de valoración				
<b>GESTION DE TALENTO HUMANO</b>					
<b>Reclutamiento</b>					
1. ¿Como califica usted la cantidad de convocatorias laborales de Niños Hotel?					
2. ¿Cómo califica usted la difusión laboral que realiza Niños hotel?					
3. ¿Cómo califica usted el perfil del trabajador de los seleccionados para los puestos de trabajo de Niños hotel?					
<b>Evaluación</b>					
4. ¿Cómo califica usted las entrevistas de trabajo, en Niños Hotel?					
5. ¿Cómo califica usted la selección del colaborador de Niños Hotel?					
6. ¿Cómo califica usted el proceso de pre-inducción ofrecido antes de la incorporación a Niños Hotel?					
<b>Capacitación</b>					
7. ¿Cómo califica usted el proceso de inducción al trabajo, para los nuevos colaboradores de Niños Hotel?					

8. ¿Cómo califica usted Manual de Organización y Funciones de Niños hotel?					
9. ¿Cómo califica usted la distribución laboral de Niños Hotel?					
<b>Rendimiento</b>					
10. ¿Cómo califica usted su desempeño laboral en Niños hotel?					
11. ¿Cómo califica usted el informe de desempeño realizado en Niños hotel?					
12. ¿Cómo califica usted la adaptación de trabajo de los nuevos colaboradores en Niños hotel?					

Responda marcando con una X en los campos indicados y completando los espacios que corresponda; considerando la siguiente escala:

<b>ESCALA</b>				
<b>Muy malo</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>ITEMS</b>	<b>Escala de valoración</b>				
<b>SATISFACION LABORAL</b>					
<b>Comunicación</b>					
13. ¿Cómo califica usted el canal de comunicación utilizado en el trabajo, Niños hotel?					
14. ¿Cómo califica usted la coordinación de niveles de comunicación en niños hotel?					
15. ¿Cómo califica usted los mensajes recibidos y entregados en el trabajo, en niños hotel?					
<b>Autonomía laboral</b>					
16. ¿Cómo califica usted la toma de decisiones que maneja en Niños hotel?					
17. ¿Cómo califica usted el control laboral dentro de Niños hotel?					
18. ¿Cómo califica usted la responsabilidad laboral en los trabadores de Niños hotel?					
<b>Sistema de remuneración</b>					
19. ¿Cómo califica usted los bonos de reconocimiento que se da en Niños hotel?					
20. ¿Cómo califica usted los seguros médicos que brinda Niños hotel en el trabajo?					
21. ¿Cómo califica usted los reconocimientos de horas extras en Niños hotel?					

22. ¿Cómo califica usted las vacaciones que lo ofrecieron en el hotel?					
<b>Seguridad laboral</b>					
23. ¿Cómo califica usted las condiciones físicas de los trabajadores de Niños hotel?					
24. ¿Cómo califica usted la comodidad de las áreas de trabajo en Niños hotel?					
25. ¿Cómo califica usted la disponibilidad de herramientas para realizar su trabajo en Niños hotel?					
26. ¿Como califica usted la salud de trabajo de los colaboradores de Niños hotel?					

## 3. Opinión de aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0,20] – 0,40]	No válido, reformular	<input type="radio"/>
<0,41 – 0,60]	No válido, modificar	<input type="radio"/>
<0,61 – 0,80]	Válido, mejorar	<input type="radio"/>
<0,81 – 1,00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="radio"/>

## 4. Recomendaciones

  
 Firma del Experto  
 ONI N° 25977572

## ESCUELA SUPERIOR KHIPU

### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto : Cortez Granillo Mirian Isabel  
 1.2. Grado académico / mención : Doctora  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : 23977972/ 992-211-552  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Mendoza Cusiquispe Maíra Jocabad  
 Choque Quispe Gladis Cynthia  
 1.6. Lugar y fecha : 03/01/2025

#### 2. Aspectos de la Evaluación

Indicadores	Criterios	Deficiente 1	Aceptable 3	Buena 5
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.		/	
2. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		/	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		/	
4. Organización	Presentación ordenada.		/	
5. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.		/	
6. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.		/	
7. Consistencia	Permite conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		/	
8. Coherencia	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.		/	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.		/	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.		/	
Corteo total de marcas		A	B	C

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{10}$$

### JUICIO DE EXPERTOS

Nombre del instrumento : Cuestionario

Objetivo de la investigación : "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN NIÑOS HOTEL 2024"

Apellidos y nombres del evaluador : Cortez Granilla Mirian Isabel

Teléfono o Celular: 970983096

Criterios de Evaluación	Correct ●	Incorrect ○
1. El instrumento tiene estructura lógica.	X	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	X	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	X	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	●	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	X	

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Cusco, 03 de enero del 2025.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del experto  
 DNI: 23977972

**Anexo 4. Declaración jurada de autenticidad Nosotros, los abajo firmantes:****Nombres y****Apellidos:** Madai Jocabet Mendoza Cusiquispe**Código ORCID:** 0009-0003-2964-8740**Nombres y****Apellidos:** Gladis Cynthia Choque Quispe**Código ORCID:** 0009-0000-6596-5266

Programa Académico: Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Escuela de Educación Superior Tecnológica Privada KHIPU Declaramos bajo juramento lo siguiente:

1. Originalidad: Que el trabajo de investigación titulado "Gestión de talento humano y satisfacción laboral en Niños Hotel, Cusco, 2024" es de nuestra autoría y ha sido desarrollado bajo las normas éticas y académicas.
2. Fuentes: Que todas las ideas, datos, citas textuales y referencias bibliográficas incluidas en el documento han sido debidamente acreditadas, siguiendo las normas APA (7ma edición) y evitando cualquier forma de plagio.
3. Contribuciones: Que hemos participado activamente en todas las etapas de la investigación (diseño, recolección de datos, análisis, redacción y revisión), en colaboración con nuestro asesor, el Mtro. José Armando Serna Bravo.
4. Datos Verídicos: Que la información recolectada en Niños Hotel Cusco es auténtica, obtenida mediante instrumentos validados y metodologías científicas.
5. Responsabilidad: Que asumimos plena responsabilidad por el contenido del trabajo y sus hallazgos, así como por el uso adecuado de los recursos institucionales.

En señal de conformidad, firmamos la presente declaración en la ciudad del Cusco, a los 26 días del mes de agosto del 2025.

Firma Tesista 1 \_\_\_\_\_

Firma Tesista 2 \_\_\_\_\_

## Anexo 5. Evidencia fotográfica



*Fotos de los colaboradores entrevistados*



*Colaboradora de cafetin*

