

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA** **KHIPU**

**Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras**



Trabajo de investigación

Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de
Urubamba, Cusco-2024

Línea de investigación:

Gestión de Calidad

Presentado por:

María Faustina Anguiosa Ccoscco

Código ORCID: 0009-0003-3478-216X

Para optar al grado académico de Bachiller
en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID:0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Rafael Aquize
Assignment title: Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, P...
Submission title: MARIA ANGUIOSA FINAL.pdf
File name: MARIA_ANGUIOSA_FINAL.pdf
File size: 442.47K
Page count: 44
Word count: 10,212
Character count: 60,249
Submission date: 12-Nov-2025 12:37PM (UTC-0500)
Submission ID: 2812319445

ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
PRIVADA KHIPU
Programa de estudios Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras



Trabajo de investigación

Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de
Urubamba, Cusco-2024

Línea de investigación:

Gestión de Calidad

Presentado por:

María Faustina Anguosa Cosco

Código ORCID: 0009-0003-3478-216X

Para optar al grado académico de Bachiller
en Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras

Asesor:

Dr. Rafael Aquize Estrada

Código ORCID:0000-0001-7103-7773

CUSCO – PERÚ

2024

Rafael Aquize

MARIA ANGUIOSA FINAL.pdf

 Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco-2024

 tesis

 Corporacion Khipu S.A.C

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3408234511

Submission Date

Nov 12, 2025, 12:37 PM GMT-5

Download Date

Nov 12, 2025, 12:53 PM GMT-5

File Name

MARIA_ANGUIOSA_FINAL.pdf

File Size

442.5 KB

44 Pages

10,212 Words

60,249 Characters

25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.




Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 13 words)

Exclusions

- ▶ 4 Excluded Sources

Top Sources

- 23%  Internet sources
- 4%  Publications
- 17%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

DEDICATORIA

A mi amada madre; JUSTA CCOSCCO PERALTA, a mi padre que desde el cielo guía mi camino, a mis hermanos, a ROBERTO que siempre ha estado en este proceso de crecimiento profesional mi más sincero agradecimiento por su amor incondicional y por creer siempre en mí. Gracias, por tanto.

A mis queridos docentes, por brindarme su sabiduría y enseñanza.

MARÍA FAUSTINA ANGUIOSA CCOSCCO

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por este regalo maravilloso que es la vida, por su protección, sabiduría y por cuidar de mí en cada paso que doy.

A nuestro asesor Dr. Rafael Aquize Estrada docente del Instituto Superior Tecnológico Privado KHIPU de la ciudad del Cusco, por su importante ayuda y orientación para la culminación de la presente investigación. Gracias Doctor.

MARÍA FAUSTINA ANGUIOSA CCOSCCO

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO PRIMERO.....	8
INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Descripción del Problema.....	8
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos.....	12
1.3. Justificación de la Investigación.....	12
1.3.1. Justificación Social.....	12
1.3.2. Justificación Teórica.....	13
1.3.3. Justificación Metodológica.....	13
1.3.4. Viabilidad.....	13
1.4. Objetivos de la Investigación.....	13
1.4.1. Objetivo General.....	13
1.4.2. Objetivos Específicos.....	13
1.5. Delimitación de la Investigación.....	14
1.5.1. Delimitación Temporal.....	14
1.5.2. Delimitación Conceptual.....	14
1.5.3. Delimitación Social.....	14
1.5.4. Delimitación Espacial.....	14
CAPITULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de estudios.....	14
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	16
2.1.3. Antecedentes locales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Marco conceptual.....	28
CAPÍTULO TERCERO.....	32
3.1. Tipo de investigación.....	32

3.2.	Alcance o nivel de la investigación	32
3.3.	Enfoque de la investigación	32
3.4.	Diseño de la investigación	32
3.5.	Población y muestra.....	32
3.5.1.	Población	32
3.6.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.	Técnica de procedimiento de datos.....	33
	CONCLUSIONES TEÓRICAS	30
	RECOMENDACIONES	32
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
	Matriz de categorización	40
	Matriz de consistencia	41
	FICHA DE OBSERVACION	4

RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado: “Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco-2024. Planteó como objetivo principal describir como es la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024. En la parte metodológica, el tipo de investigación fue básica. El nivel de investigación fue descriptivo y el enfoque cualitativo. Se aplicó un diseño No experimental. La técnica para la recolección de datos fue la observación. La población investigada fueron los colaboradores del hotel objeto de estudio. El instrumento de recolección de datos utilizado fue la ficha de observación. Finalmente se concluyó que la gestión del talento humano en el hotel La Casona de Yucay tiene diversas deficiencias en lo referido a algunos de los componentes de la gestión. Al ser todos los componentes de la gestión parte de un engranaje, las fallas o errores cometidos en alguno de ellos afectará directamente al conjunto de componentes. La gestión del talento humano al ser un proceso integral requiere que cada una de las partes trabaje adecuadamente y es la situación que se observa en el hotel objeto de estudio.

Palabras clave: Gestión – Talento humano

ABSTRACT

The present research work entitled: “Human Talent Management at the La Casona de Yucay hotel, Urubamba Province, Cusco-2024. The main objective was to describe what Human Talent Management is like at the La Casona de Yucay hotel, Urubamba Province, Cusco, 2024. In the methodological part, the type of research was basic. The level of research was descriptive and the approach was qualitative. A non-experimental design was applied. The technique for data collection was observation. The population investigated were the employees of the hotel under study. The data collection instrument used was the observation sheet. Finally, it was concluded that the management of human talent at the La Casona de Yucay hotel has various deficiencies in relation to some of the management components. Since all management components are part of a gear, failures or errors made in any of them will directly affect the set of components. The management of human talent, being a comprehensive process, requires that each of the parties work adequately and this is the situation observed in the hotel under study.

Keywords: Management – Human talent

CAPÍTULO PRIMERO

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del Problema

A nivel global, aunque la gestión del talento humano añade valor a las empresas al aumentar la productividad y convertir al recurso humano en un activo valioso, a menudo los directivos priorizan otros intereses como el marketing y las ventas. Autores como Armstrong & Taylor (2023), mencionan que las empresas que aplican políticas efectivas de gestión del talento humano, fortalecen su ventaja competitiva, mejoran la satisfacción de sus colaboradores e incrementan su productividad.

En el sector hotelero, muchas empresas han optado por estrategias de comercialización o reestructuración financiera para aumentar sus ganancias a largo plazo, olvidando la importancia del factor humano en la cadena productiva. Esto provoca la rotación de empleados y la disminución de la calidad del servicio, afectando también el rendimiento. (Gómez R. B., 2022). Por ello, la industria hotelera debe enfocarse en la gestión del talento, ya que la principal función de su personal es satisfacer las necesidades del huésped y asegurar su lealtad. Encontrar y reclutar personas con valores y habilidades para gestionar en diferentes circunstancias es un desafío. En este orden de ideas, Alonso et al. (2023), menciona que una de las características principales de la industria hotelera es precisamente la atención personalizada como su factor diferenciador, por ende, una adecuada gestión del talento humano facilitará la fidelización y satisfacción de los huéspedes.

La competencia en el sector hotelero ha incrementado, obligando a los hoteles a ofrecer un servicio de calidad superior para destacar, lo que hace que la gestión del talento humano sea clave para mejorar el servicio y atraer y retener empleados calificados y motivados, dispuestos a ofrecer un excelente servicio. De modo idéntico, Baum et al. (2020), consideran que una adecuada gestión del talento humano debe enfocarse en identificar, atraer, desarrollar y retener a los colaboradores destacados, más aun, tratándose de la industria hotelera donde el entorno es altamente competitivo.

En el contexto peruano la gestión del talento humano mediante herramientas adecuadas evita uno de los principales problemas de las empresas: la rotación de personal, causada por el escaso reconocimiento del tiempo de trabajo y las pocas oportunidades de carrera y desarrollo. Aplicar correctamente estas herramientas ayuda a que la organización mejore su eficiencia y eficacia de manera ética y responsable, a través de la comunicación interna y la cultura organizacional, factores principales para el crecimiento óptimo de la empresa y el aumento de la satisfacción del personal. Al respecto el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2024), en su informe anual sobre las estadísticas de la oferta hotelera en el Perú, indica que el 85% de los establecimientos de hospedaje son micro o pequeñas empresas, esta situación hace que la gestión del talento humano se haga sin planificación y de manera empírica, por consiguiente, el sector enfrenta limitaciones estructurales. De la misma forma, las investigaciones desarrolladas por Sánchez et al. (2021), consideran que la correcta gestión del talento humano mejora la comunicación interna, desarrolla una adecuada cultura organizacional y por lo tanto, se mejora la calidad del servicio ofrecido.

Por lo expuesto, una pregunta común en las organizaciones es qué criterios de evaluación usar al gestionar el talento humano para asegurar una generación de valor real. Aunque medir esto presenta dificultades, existen mayores desafíos para determinar el impacto de una gestión eficaz del talento humano en los resultados de la empresa. (Monroy, 2023).

En el Cusco, la gestión del talento humano en el sector hotelero, es un aspecto que tiene dos tratamientos: en primer lugar, existen empresas transnacionales y cadenas hoteleras con más de 50 trabajadores, éstas representan aproximadamente el 10% de la oferta hotelera de la región, en estas grandes empresas el manejo del activo humano es responsabilidad del área de recursos humanos, Dircetur (2024). Por consiguiente, se aplican políticas y estrategias de gestión del talento humano de manera planificada, esto genera un interés por parte de los trabajadores en hacer línea de carrera y aumentar su productividad. En segundo lugar, están los pequeños emprendimientos hoteleros, normalmente con menos de 50 trabajadores. Estos establecimientos representan el 90% de la oferta hotelera del Cusco (Dircetur, 2024). En su organigrama no existe un área o

departamento de recursos humanos, por lo que la gestión del talento humano no se hace o se realiza de manera empírica y sin ningún tipo de planificación, el resultado es que los procesos de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y el seguimiento del personal es deficiente e inexistente.

En la actualidad, el recurso más valioso de las organizaciones son las personas, ya que aportan ventajas competitivas que permiten diferenciarse de la competencia y mantenerse en el mercado. Una mala gestión del talento humano puede llevar a consecuencias como la desmotivación de los empleados y una alta rotación de personal, lo que hace que la empresa pierda competitividad en el mercado. (Monroy, 2023).

En el presente trabajo de investigación se analiza la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, ubicado en el Valle Sagrado de los Incas, en el poblado de Yucay. El hotel emplea un promedio de 20 trabajadores distribuidos en varios departamentos, incrementando a 25 empleados durante la temporada alta (marzo a septiembre). El hotel enfrenta varios problemas que indican una gestión deficiente del talento humano, tales como alta rotación de personal, falta de oportunidades de carrera y escasa capacitación. Estos problemas se deben a la ausencia de un área dedicada a recursos humanos, ya que solo cuentan con una persona encargada de esta función, lo que resulta en la inexistencia de procesos adecuados de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y seguimiento del personal.

En el caso de la provisión, se sabe que es aquella fase del proceso de gestión que interviene directamente en el reclutamiento y selección del personal. (Armstrong, 2023). Ambas acciones se hacen con muy poca antelación y solamente ante la salida de algún trabajador. Ante el requerimiento de personal se dispone de escaso tiempo lo que no permite un correcta reclutamiento y selección del personal para el área requerida. En el caso del hotel objeto del estudio, el reclutamiento y la selección se hacen de manera reactiva, cuando un colaborador deja la empresa, lo que ocasiona que se limite la planificación, reduciendo las posibilidades de elegir adecuadamente el recurso humano.

Sobre la aplicación, se entiende que es la etapa que ayuda a familiarizar al trabajador con la empresa. (Becker B. H., 2021). La aplicación permite conocer las políticas, trayectoria, cultura y principalmente las funciones y

responsabilidades del trabajador. Esta etapa se desarrolla en el hotel de manera rápida lo que no asegura un adecuado conocimiento de estos aspectos por el nuevo trabajador. De acuerdo a Desler (2021), buscar que el colaborador socialice con la empresa facilita la retención del personal y mejora el compromiso laboral, por ello, su implementación es vital.

En el caso del mantenimiento, es la etapa de la gestión del talento humano que involucra directamente con dos aspectos altamente valorados por los trabajadores: la remuneración e incentivos. (Gómez L. B., 2022). Sobre este punto, en el hotel la remuneración está acorde con el mercado. En el caso de los incentivos se ofrece el sistema de puntos que permite incrementar el salario recibido por el trabajador. Diversos estudios como los desarrollados por Baum et al. (2020), coinciden que los incentivos deben incluir el desarrollo profesional y el reconocimiento simbólico para impactar a los colaboradores.

Sobre el desarrollo, es aquella etapa que proporciona al trabajador las habilidades y conocimientos que ayuden a que se despliegue un trabajo más diestro y profesional. Baum et al. (2020). En el hotel existen acciones de capacitación, pero con una periodicidad anual. Este aspecto debe ser modificado para que el personal pueda desempeñarse de mejor manera en el puesto asignado. En referencia a lo expuesto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2023) considera que la capacitación constante en el sector hotelero ayuda a incrementar la satisfacción del huésped y los colaboradores.

Finalmente, en el caso del seguimiento, es la etapa final de la gestión del talento humano y consiste en tener un control permanente de las actividades y rendimiento de los trabajadores. Noe et al. (2021) . El hotel no desarrolla ningún tipo de evaluación del desempeño, este aspecto, no permite identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores, por lo que finalmente se afecta la calidad del servicio. Autores como Desler (2021), coinciden que el seguimiento del desempeño permite planificar las capacitaciones, ascensos y reconocimientos de los colaboradores.

La presente investigación propone conocer la gestión del talento humano en el hotel objeto de estudio. Mediante la observación se podrá conocer en detalle los componentes de la gestión del recurso humano: provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y el seguimiento aplicados por el área de recursos

humanos del hotel La Casona de Yucay. Estos hallazgos pueden ofrecer una visión de la situación actual de la gestión del talento humano para que de esta manera se pueden ofrecer algunas recomendaciones para implementar estrategias, procesos y programas de evaluación en esta área, además busca proporcionar información clave para tomar decisiones adecuadas en lo referente al recurso humano. En el caso que el hotel no tome en cuenta los resultados de la presente investigación se puede afectar el cumplimiento de funciones por parte de los colaboradores lo que finalmente también influiría negativamente en la calidad de servicio ofrecida a los huéspedes del hotel.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la provisión de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024?
- ¿Cómo es la aplicación de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024?
- ¿Cómo es el mantenimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024?
- ¿Cómo es el desarrollo de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024?
- ¿Cómo es el seguimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Social

La presente investigación se sustenta a nivel social por los beneficios que tendrá tanto hacia los propietarios y administradores del hotel objeto de estudio, así como a los colaboradores que laboran en él. La aplicación de la Gestión del Talento Humano permitirá mejorar su entorno

laboral y las relaciones interpersonales entre los mandos directivos y sus colaboradores.

1.3.2. Justificación Teórica

La presente investigación se justifica en la recopilación de la teoría relacionada al área de los recursos humanos y la Gestión del Talento Humano aplicada directamente en un establecimiento hotelero del Cusco, como es el caso del hotel La Casona de Yucay.

1.3.3. Justificación Metodológica

La presente investigación se considera de tipo descriptivo y se justifica con la aplicación de instrumentos de recolección de datos como la ficha de observación a los trabajadores del hotel La Casona de Yucay, los resultados obtenidos pueden servir de referencia y guía para la toma de decisiones referidas a la Gestión del Talento Humano en establecimientos similares.

1.3.4. Viabilidad

La viabilidad y factibilidad del presente trabajo se da en la medida de que dispone de los recursos financieros para su desarrollo además del conocimiento del funcionamiento del hotel La Casona de Yucay ya que actualmente laboro en sus instalaciones desde hace 5 años, lo que me permite conocer en detalle el tema planteado en la presente investigación.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Describir como es la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024.

Objetivos Específicos

- Describir como es la provisión de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024.
- Describir como es la aplicación de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024.

- Describir como es el mantenimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024.
- Describir como es el desarrollo de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024.
- Describir como es el seguimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Delimitación Temporal

El estudio propuesto se llevará a cabo durante el año 2024.

1.5.2. Delimitación Conceptual

El presente estudio se enmarca en los conceptos de los recursos humanos y la gestión del talento humano.

1.5.3. Delimitación Social

Esta investigación se enfoca en los colaboradores del hotel la Casona de Yucay.

1.5.4. Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en las instalaciones del Hotel La Casona de Yucay, ubicada en el poblado de Yucay, capital de la provincia de Urubamba.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antecedente 1

En la tesis presentada por Granados (2024), titulada "Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel 'Noches de París' del cantón Vinces, Ecuador, 2023", el objetivo fue analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad de los servicios

ofrecidos a los clientes en el Hotel Noches de París ubicado en el cantón Vinces.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Primero: La gestión del talento humano en el Hotel Noches de París muestra un nivel vulnerable en la admisión de personal, lo que afecta la calidad del servicio. Esto se debe a factores como procesos inadecuados de reclutamiento y selección, compensaciones insuficientes basadas en el desempeño y la falta de políticas internas que guíen y regulen las responsabilidades y limitaciones de cada puesto.

Segundo: La satisfacción de los clientes se maneja desde la administración mediante métodos empíricos, ya que no se realizan evaluaciones formales de la calidad del servicio para comprender cómo los clientes perciben el servicio recibido. No obstante, la percepción de los clientes es positiva según una encuesta, con un 95% de satisfacción basada en la calidez, rapidez y empatía del personal.

Tercero: El desempeño laboral se evalúa en función de las opiniones de los clientes, utilizando la cantidad de reclamaciones y observaciones como parámetros. La encuesta realizada en la investigación permitió medir este parámetro, destacando tres indicadores: productividad, eficacia y eficiencia laboral, siendo esta última aceptada por el 60% de los clientes.

Antecedente 2

En la tesis de Romero (2021), titulada "Gestión del talento humano e innovación en el sector hotelero. El caso de Real del Monte, Hidalgo, México, 2023", el objetivo fue identificar la importancia de la innovación en la gestión del talento y su impacto en los establecimientos de hospedaje de Real del Monte, Hidalgo, con el fin de mejorar la competitividad de la región.

Las conclusiones fueron:

Primero: Con frecuencia, los gerentes ponen más atención a los resultados económicos, es decir, a las ganancias por la venta de productos o servicios,

debido a que no están suficientemente involucrados en aplicar estrategias de gestión del talento. Esta decisión puede limitar el éxito a largo plazo de la organización.

Segundo: Uno de los principales propósitos del trabajo fue proporcionar un marco explicativo que permita comprender la importancia de la gestión del talento en las empresas turísticas. La investigación reveló la incidencia de la gestión del talento en las prácticas de innovación en el sector hotelero de Real del Monte, Hidalgo.

Tercero: La industria hotelera debe enfocarse en estrategias que aseguren su competitividad y brinden la mejor experiencia posible a los huéspedes. Al invertir en talento, ofrecer salarios y beneficios competitivos, brindar oportunidades de desarrollo profesional y fomentar una cultura de innovación, los hoteles pueden mantener una fuerza laboral profesional capaz de satisfacer las demandas cambiantes de la industria.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Antecedente 3

En la tesis presentada por Sosa (2021), titulada "Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Hotel Cantuta de la ciudad de Puno, 2021", el objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Hotel Cantuta.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Primero: Respecto al objetivo específico 1, "Determinar la relación entre la admisión de personas y el desempeño laboral en el Hotel Cantuta de la Ciudad de Puno – 2021", se encontró que el valor del Coeficiente Rho de Spearman es 0.790 con una significancia de 0.000, menor al error propuesto de 0.05. Esto sugiere que un adecuado manejo e implementación de los indicadores de admisión de personas, como el conocimiento y las habilidades, mejora el desempeño laboral.

Segundo: En relación con el objetivo específico 2, "Determinar la relación entre la organización de personas y el desempeño laboral en el Hotel Cantuta de la Ciudad de Puno – 2021", los resultados mostraron un

Coeficiente Rho de Spearman de 0.755 y una significancia de 0.000, menor al error propuesto de 0.05. Así, un correcto manejo e implementación de los indicadores de organización, como la orientación y la evaluación de desempeño, contribuye a la mejora del desempeño laboral.

Tercero: Para el objetivo específico 3, "Determinar la relación entre la compensación de personas y el desempeño laboral en el Hotel Cantuta de la Ciudad de Puno – 2021", el Coeficiente Rho de Spearman fue de 0.807 con una significancia de 0.000, menor al error propuesto de 0.05. Esto indica que un adecuado manejo e implementación de los indicadores de compensación, como la remuneración, beneficios, motivación y servicios sociales, mejora el desempeño laboral.

Antecedente 4

En la tesis presentada por Chambilla (2022), titulada "La gestión del talento humano en la industria hotelera, Lima, 2022", el objetivo fue identificar cómo se gestiona el talento humano en la industria hotelera. Las conclusiones fueron las siguientes:

Primero: La investigación estableció diversos tipos de estrategias para la gestión del talento humano, identificando semejanzas en las teorías sobre el talento humano. La gestión del talento humano en la industria hotelera es crucial, ya que la mayoría de los autores considera que sus impactos son favorables, aumentando el desempeño del personal, creando ventajas competitivas y diferenciación, y generando ganancias a largo plazo. Sin embargo, muchas empresas descuidan este aspecto y destinan más recursos al marketing.

Segundo: Se identificaron estrategias específicas para cada etapa de la gestión del talento. En el reclutamiento, se emplea el employer branding para atraer talento humano, beneficiándose de una imagen positiva como lugar de trabajo. En la selección, se utilizan test online para evaluar capacidades y habilidades. En la capacitación, se organizan conferencias para potenciar habilidades del personal que tiene contacto directo con los huéspedes. En la retención, se aplican incentivos económicos como bonos

y mejoras salariales, y recompensas no remuneradas como el salario emocional, feedback y empoderamiento de espacios.

2.1.3. Antecedentes locales

Antecedente 5

En la tesis presentada por Monzón (2020), titulada "Gestión del Talento Humano y su Relación con el Servicio del Hotel Sonesta, Cusco 2020", el objetivo principal fue conocer la gestión del talento humano en dicha organización y su relación con el servicio.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Primero: El 87% de los colaboradores encuestados indicó que la gestión del talento humano en el hotel Sonesta Cusco es adecuada, ya que se promueve el desarrollo de personas y su evaluación, con un 91.3% indicando que se cumple con el proceso de aplicación de personas. Además, el 76.8% de los nuevos colaboradores reciben acompañamiento durante el desarrollo de sus funciones, y el 75.4% señala que reciben beneficios y motivación. El 79.7% de los encuestados indicó que los colaboradores se desarrollan como personas, y el 78.3% manifestó que reciben capacitación y entrenamiento, lo cual es óptimo para su desarrollo.

Segundo: El 81.2% de los encuestados indicó que el servicio que prestan los colaboradores en el hotel Sonesta Cusco es muy adecuado. El 71% señaló que en las actividades realizadas, los colaboradores muestran sensibilidad, tendencias en el servicio y hábitos adecuados. El 73.9% indicó que los beneficios que reciben los colaboradores son siempre adecuados, cumpliendo con los requerimientos del huésped. Además, el 91.3% de los encuestados señaló que los colaboradores tienen un buen trato, con un 82.6% indicando buen trato y un 71% señalando que siempre saludan y son empáticos con los huéspedes.

Tercero: Basándose en los resultados de la investigación, la gestión del talento humano en el hotel Sonesta Cusco 2020 se relaciona directamente con la calidad del servicio. La gestión del talento humano fue calificada como muy adecuada por el 87% de los colaboradores, y el servicio como muy adecuado por el 81.2%, confirmando la hipótesis del trabajo.

Antecedente 6

En la tesis presentada por Zambrano (2019), titulada "Gestión de Talento Humano Percibido por el Personal de Hoteles Garcilaso en la Ciudad del Cusco - 2019", el objetivo fue describir cómo es la gestión del talento humano según la percepción de los trabajadores.

Las conclusiones fueron las siguientes:

Primero: Según el estudio, los trabajadores perciben la gestión del talento humano como mala, con la integración de personas calificada con un promedio de 2.45, la organización de personas con 2.33, la compensación con 2.18 y el desarrollo de personas con 1.77. Solo la retención de personas (2.89) y la supervisión (3.28) fueron calificadas como regulares, resultando en una calificación promedio de 2.48 para la gestión del talento humano.

Segundo: En cuanto al reclutamiento, la empresa muestra una gran debilidad en captar candidatos, ya que no difunden sus convocatorias por medios masivos ni realizan convocatorias internas. En el proceso de selección, no se aplican diversas pruebas para filtrar a los candidatos, lo que resulta en una selección imparcial que no siempre considera la experiencia laboral como un factor importante.

Tercero: Los indicadores de orientación, diseño de cargos y evaluación de desempeño revelaron que la empresa solo realiza inducción verbal, careciendo de documentos de gestión que ayuden a los trabajadores a identificar sus funciones y superiores inmediatos. Aunque la mayoría de los trabajadores perciben que se han previsto todos los cargos necesarios, también indican que no están ubicados en los puestos para los que están mejor preparados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la Gestión del Talento Humano

La gestión de recursos humanos (GRH), también conocida como gestión del talento humano, se centra en la administración de las personas que trabajan en una organización. Estas personas son portadoras de

conocimiento, el cual no puede ser tratado de manera aislada de su contexto social ni de la organización que lo condiciona y donde se materializa. Por tanto, gestionar recursos humanos y gestionar conocimiento son conceptos interrelacionados. (Cuesta Santos, 2019).

En este entender se han planteado diversas teorías relacionadas a la Gestión del Talento Humano que tienen como objetivo incrementar las competencias personales, involucrar a los colaboradores con la organización, ayudar a su desarrollo personal y mejorar la comunicación. (Gaspar, 2021).

2.2.1.1. Teoría del Enfoque por Competencias

De acuerdo con Alles (2018), considera que la gestión del talento humano debe enfocarse en identificar, evaluar y desarrollar las competencias de los colaboradores, solo de esta manera, se puede conjuncionar el desempeño individual con los objetivos planteados por la organización. Como resultado, las competencias son características particulares de cada colaborador y tienen relación con un desempeño sobresaliente en las funciones encomendadas.

2.2.1.2. Teoría del Aprendizaje Organizacional

Dentro de este marco se ubica lo propuesto por Senge (1990), quien indica que las organizaciones funcionan como entes que están en constante aprendizaje, por ello, la adaptabilidad y renovación de capacidades son elementos indispensables para retener el recurso humano esencial lo que se traduce en una ventaja competitiva. El autor considera que el liderazgo, la cultura de aprendizaje y el desarrollo continuo son los sostenes de la gestión del talento humano.

2.2.1.3. Teoría del Capital Humano

Propuesta desarrollada por Becker (2024) , tiene como premisa principal: “las organizaciones que priorizan el apoyo en la formación, educación y desarrollo de los colaboradores, pueden desarrollar las capacidades productivas, en consecuencia, la organización mejora su productividad y objetivos económicos”. El recurso humano es estratégico para la organización debido a que sus compromiso y desempeño tienen una relación directa con su crecimiento y desarrollo. Las personas son esenciales para la empresa ya que conforman el denominado cuerpo de trabajo y se rigen bajo sus normas y regulaciones.

2.2.1.4. Teoría de los Recursos Humanos como Ventaja Competitiva

En relación con este tema, Barney (1991), considera que los recursos humanos deben considerarse no sustituibles, esto otorga una ventaja competitiva que puede ser sostenida a lo largo del tiempo. En consecuencia, la gestión del talento humano es una práctica esencial para desarrollar, asegurar y proteger esos recursos indispensables. Toda organización debe orientar sus esfuerzos en valorar este recurso.

2.2.1.5. Teoría de la GTH según Chiavenato

Para Chiavenato (2009), la gestión del talento de personas es un área muy sensible a la mentalidad que prevalece en las organizaciones. Es contingente y situacional, ya que depende de aspectos como la cultura de la empresa, la estructura organizacional que se adopta, las características ambientales, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

2.2.2. Elementos de la Gestión del Talento Humano

En la actualidad, hay tres elementos que distinguen claramente una gestión estratégica de los recursos humanos: considerar a los recursos humanos como el recurso clave para la competitividad organizacional, adoptar un enfoque sistémico o integrador en la GTH, y asegurar la coherencia entre la GTH y la estrategia organizacional. (Cuesta Santos, 2019). Sobre este punto, Ulrich & Dolebohn (2019), consideran como elementos de la GTH al recurso humano, la empresa y la estrategia corporativa.

La GTH debe integrar estos elementos con el objetivo de generar una dinámica de procesos para promover el enfoque por competencias, de esta manera se pueda conjuncionar las capacidades de los colaboradores con los objetivos empresariales. (Cardona, 2020).

Los elementos y la gestión estratégica de recursos humanos se definen como el conjunto de decisiones y acciones directivas que influyen en las personas dentro de una organización, buscando su mejora continua en la planificación, implementación y control de las estrategias organizacionales, teniendo en cuenta las interacciones con el entorno. (Abril Freire, 2018).

El sistema de GTH es más que la suma de sus partes o procesos clave, es una nueva cualidad surgida de la interacción de sus elementos. Este enfoque sistémico rechaza la perspectiva taylorista, fragmentada y extremadamente especializada, que limita el potencial de polivalencia de los empleados, fundamental para los sistemas de trabajo flexibles. Además, la modelación es esencial para percibir la funcionalidad integral de la GRH. La multidisciplinariedad es crucial, ya que la GRH requiere la acción de diversas disciplinas científicas, sin predominio de ninguna en particular. (Uribe, 2019). La participación creciente de los empleados en las actividades y decisiones de la GRH y la organización en general es fundamental. El enfoque proactivo se caracteriza por actuar anticipadamente, en contraste con la reactividad, que responde solo ante problemas manifiestos. El enfoque de proceso centrado en el cliente considera toda la cadena de valor desde el proveedor hasta el cliente, y el

enfoque por competencias laborales se centra en gestionar según las competencias que poseen las personas. (Cuesta Santos, 2019)

El contexto de la administración de recursos humanos lo constituyen las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de su vida trabajando en organizaciones, que dependen de ellas para funcionar y alcanzar el éxito. El trabajo requiere esfuerzos significativos y tiempo, y es crucial para la subsistencia y éxito personal de las personas. Separar la vida personal del trabajo es casi imposible debido a su importancia. (Chiavenato E. , 2009).

2.2.3. Aspectos de la Gestión del Talento Humano

Las personas son el elemento fundamental para el funcionamiento de la organización. Sus aportes de experiencia, conocimientos y competencias tienen una influencia determinante en el logro de los objetivos empresariales. (Baum, 2020). Siguiendo este orden de ideas, Abril Freire (2018), considera los siguientes aspectos fundamentales de la gestión de recursos humanos:

- a) Las personas, como seres humanos únicos y diferentes entre sí, poseen una personalidad individual, una historia personal única y habilidades, conocimientos y competencias esenciales para la correcta gestión de otros recursos dentro de la organización. Se deben considerar a las personas como individuos, y no solo como simples recursos para la organización.
- b) Las personas actúan como catalizadores de los recursos organizacionales, siendo elementos que impulsan el funcionamiento de la empresa. Ellas aportan el talento necesario para que la organización se renueve constantemente y se mantenga competitiva en un entorno lleno de cambios y desafíos. Las personas son una fuente de energía que dinamiza a la organización, no agentes pasivos e inertes.
- c) Las personas son asociadas de la organización, capaces de llevarla a la excelencia y al éxito. Como asociadas, realizan inversiones en

la organización —incluyendo esfuerzo, dedicación, responsabilidad, y compromiso— con la expectativa de recibir rendimientos a través de salarios, incentivos económicos, crecimiento profesional, y satisfacción. La justificación de cualquier inversión depende de los rendimientos que genere. Si los rendimientos son buenos y sostenibles, es probable que se mantenga o aumente la inversión. Esto destaca la reciprocidad en la relación entre las personas y las organizaciones, y refleja la acción y autonomía de las personas, no su pasividad.

- d) Las personas aportan talentos y competencias vitales para el éxito de la organización, siendo elementos activos y esenciales para su desempeño.

2.2.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

De acuerdo a Desler (2021), se debe poner especial énfasis en alinear los objetivos de la GTH con el bienestar de los colaboradores, solo así, se puede lograr valor sostenible para el éxito de la organización. Al respecto Chiavenato (2009), considera los siguientes objetivos de la gestión del talento humano son:

- a) Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión: La función de la ARH es un componente fundamental de la organización de hoy. Antes se hacía hincapié en hacer las cosas correctamente, se imponían métodos y reglas a los trabajadores para conseguir la eficiencia. El salto a la eficacia vino con la preocupación por alcanzar objetivos y resultados. No se puede imaginar la función de ARH sin conocer el negocio de una organización. Cada negocio tiene diferentes implicaciones para la ARH. El principal objetivo de la ARH es ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos y a realizar su misión.
- b) Proporcionar competitividad a la organización, lo que significa que se debe crear, desarrollar y aplicar las habilidades y las

competencias de la fuerza de trabajo. La función de la ARH es conseguir que las fortalezas de las personas sean más productivas para beneficio de los clientes, los asociados y los empleados.

- c) Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas: Cuando un ejecutivo dice que el propósito de la ARH es construir y proteger el patrimonio más valioso de la empresa (las personas), se refiere a este objetivo de la ARH. Preparar y capacitar continuamente a las personas es el primer paso. El segundo es brindar reconocimiento, y no sólo monetario.

2.2.5. Procesos de la Gestión del Talento Humano

Autores como Armstrong & Taylor (2023), consideran que los procesos de la gestión del talento humano deben ser planificados y ejecutados para garantizar que las políticas empresariales permitan el logro de los objetivos empresariales.

De acuerdo a Chiavenato (2009), son 6 los procesos que desarrolla la Gestión del Talento Humano:

- a) Procesos para integrar personas. Son los procesos para incluir a nuevas personas en la empresa.
- b) Procesos para organizar a las personas. Son los procesos para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, para orientar y acompañar su desempeño.
- c) Procesos para recompensar a las personas. Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas.
- d) Procesos para desarrollar a las personas. Son los procesos para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal.
- e) Procesos para retener a las personas. Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas.

- f) Procesos para auditar a las personas. Son los procesos para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados.

2.2.5.1. Sistemas de Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano considera sistemas integrados para lograr la excelencia en la organización que lo aplique. Estos sistemas consideran los subsistemas: Provisión, Aplicación, Mantenimiento, Desarrollo y Seguimiento. (Noe, 2021). Estos sistemas por definición, conjuncionan estrategias, herramientas y procesos para administrar los recursos humanos durante toda su vida laboral. (Monroy, 2023).

A. Subsistema Provisión

Etapa de la gestión del talento humano que se refiere al proceso utilizado para incluir nuevas personas en la empresa. (Abril Freire, 2018). Al respecto Cuesta Santos (2019), indica que es el procedimiento mediante el cual, se ejecutan una serie de actividades relacionadas con el arte de captar, definir, escoger el talento humano idóneo para cubrir los requerimientos de la organización.

En la provisión se considera los siguientes indicadores:

- **Reclutamiento** que es el proceso por el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos (MRH) para abastecer al proceso selectivo (selección de personal) (Abril Freire, 2018).
- **Selección** que es el proceso para elegir a los empleados más competentes y adecuados. (Chiavenato E. , 2009).

B. Subsistema Aplicación

Etapa de la gestión del talento humano que se refiere al sistema utilizado para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa. (Abril Freire, 2018). Al respecto, Chiavenato (2009) menciona que la aplicación se refiere a la

programación de las funciones que el personal va a desarrollar durante su trabajo.

En la aplicación se considera los siguientes indicadores:

- **Adaptación** Es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo. (Cuesta Santos, 2019).
- **Adecuación** Es la consideración que la persona ocupada tiene de si el puesto de trabajo que ocupa es el correcto de acuerdo con la formación que posee. (Cuesta Santos, 2019).

C. Subsistema Mantenimiento

Etapas de la gestión del talento humano que se refiere a utilizado para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias a las actividades de las personas. (Abril Freire, 2018).

En el mantenimiento se considera como indicadores:

- **Remuneración** Es una forma eficaz de compensar la responsabilidad de realizar las actividades encomendadas a los colaboradores dentro de las organizaciones y es una contribución que cada persona realiza en función de sus objetivos trazados para el puesto. (Abril Freire, 2018).
- **Incentivos** Son todos aquellos beneficios que permiten mantener a los colaboradores contentos y satisfechos, ya que ellos realizarán un mejor trabajo y se desempeñarán con mayor esfuerzo en sus labores para un mejor nivel de la productividad en la organización. (Abril Freire, 2018)

D. Subsistema Desarrollo

Etapa de la gestión del talento humano que se refiere al proceso que sirve para capacitar e incrementar el mejoramiento profesional y personal. (Abril Freire, 2018).

En el desarrollo se considera como indicadores:

- **Cursos** Son materias o temas que se proponen al trabajador en busca de mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. (Cuesta Santos, 2019).
- **Capacitaciones** Son aquellas actividades que se realizan en busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. (Cuesta Santos, 2019).

E. Subsistema Seguimiento

Etapa de la gestión del talento humano que se refiere a acompañar y controlar las actividades que ejecutan y verificar los resultados. (Abril Freire, 2018). En la aplicación se considera como indicadores:

- **Evaluaciones semestrales** Actividades de control que tienen una periodicidad de 6 meses. (Cuesta Santos, 2019).
- **Evaluaciones anuales** Actividades de control que tienen una periodicidad de 1 año. (Cuesta Santos, 2019).

2.3. Marco conceptual

a) Adaptación

Es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo. (Cuesta Santos, 2019).

b) Capacitaciones

Son aquellas actividades que se realizan en busca mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. (Cuesta Santos, 2019).

c) Conocimientos

Constituye el conjunto de experiencias, saberes, valores, información, percepciones e ideas que crean determinada estructura mental en el hombre para evaluar ideas. (Monroy, 2023).

d) Calidad

Es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por su empresa, de modo que cumpla con las exigencias definidas por la ISO y, por supuesto, por sus clientes. (Barbosa, 2021).

e) Competitividad

Es la capacidad que posee una persona o empresa para tener una capacidad ventajosa respecto de sus competidores. (Barbosa, 2021).

f) Cursos

Son materias o temas que se proponen al trabajador en busca de mejorar la actitud, los conocimientos, las habilidades y las conductas del personal en términos generales. (Cuesta Santos, 2019).

g) Desempeño

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. (Chiavenato E. , 2011).

h) Estrategia

Es el curso de la acción a largo plazo de la organización, diseñado para lograr una experiencia única al cliente. (Desler, 2021).

i) Heterogeneidad

Es una característica de los servicios que indica que son prestados por personas, lo que causa una imposibilidad de conseguir dos iguales. (Ferrel, 2019).

j) Incentivos

Es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción). (Garcia Rubiano, 2020).

k) Organización

Sistema abierto cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente. (Padovan, 2020).

l) Prestaciones

Son pagos económicos indirectos que se ofrecen a los trabajadores e incluyen la salud y la seguridad, las vacaciones, las pensiones, las becas para educación, los descuentos en productos de la compañía, etcétera. (Chiavenato E. , 2009).

m) Reclutamiento

Es el proceso por el cual la organización atrae candidatos del mercado de recursos humanos (MRH) para abastecer al proceso selectivo (selección de personal) (Abril Freire, 2018).

n) Selección

Es el proceso para elegir a los empleados más competentes y adecuados. (Chiavenato E. , 2009).

o) Sueldo

Es la remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional. (Padovan, 2020).

p) Trabajo

Es una actividad personal ya que la persona, en toda su integridad, forja su vida en el trabajo, desarrolla su personalidad e influye en la vida y personalidad de los demás. (Abril Freire, 2018).

q) Promoción

Se refiere a escalar posiciones dentro de una organización. Subir de rango con la asignación de nuevas funciones. (Ferrel, 2019).

r) Proveedores

Son todas aquellas empresas o particulares que proporcionan los recursos que necesita la empresa para producir sus bienes y servicios. (Kotler, 2011).

s) Relaciones interpersonales

Se considera la capacidad para relacionarse con otras personas haciendo del trabajo un lugar más adecuado. (Kotler, 2011).

t) Servicio

De acuerdo a Vega (2019), es toda aquella actividad o conjunto de actividades de naturaleza mayormente intangible con componentes tangibles, que se realiza a través de la interacción del cliente y el empleado y/o instalaciones físicas y operaciones de apoyo del proveedor de servicios, con el objeto de satisfacerle una necesidad.

u) Ventas personales

Son aquellas acciones desarrolladas por el personal por la fuerza de ventas de la empresa con el propósito de realizar ventas y construir relaciones con los clientes. (Noblecilla, 2018).

CAPÍTULO TERCERO

MÉTODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo Básica. La investigación básica, también denominada pura o sustantiva y no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos. (Ñaupas H. V., 2013).

3.2. Alcance o nivel de la investigación

Se considera un nivel de investigación descriptivo. Es aquella cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, personas, agentes e instituciones, o de los procesos naturales o sociales. (Ñaupas H. V., 2013).

3.3. Enfoque de la investigación

Existen diversos enfoques de la investigación, el presente trabajo aplica el enfoque Cualitativo. Es cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos. (Ñaupas H. V., 2013).

3.4. Diseño de la investigación

Se aplicará un diseño No experimental. Se define como aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Lo que hace la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Fuentes, 2020). La investigación se considera **transversal** porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, 2014).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población de esta investigación está conformada por los colaboradores del Hotel la Casona de Yucay que son un total de 25

personas. Al ser una población pequeña, se utilizará la población como muestra para la obtención de la información.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El presente trabajo de investigación considera como técnica para la recolección de datos la observación. El instrumento de recolección de datos elegido será la ficha de observación

3.7. Técnica de procesamiento de datos

Para la recolección los datos de este estudio se utilizarán fichas de observación. Estas fichas tienen por objeto procesar los datos de manera eficaz y útil para el adecuado avance de la investigación.

CONCLUSIONES TEÓRICAS

Primero: Se concluye que la gestión del talento humano en el hotel La Casona de Yucay tiene diversas deficiencias en lo referido a algunos de los componentes de la gestión. Al ser todos los componentes de la gestión parte de un engranaje, las fallas o errores cometidos en alguno de ellos afectará directamente al conjunto de componentes. La gestión del talento humano al ser un proceso integral requiere que cada una de las partes trabaje adecuadamente y es la situación que se observa en el hotel objeto de estudio.

Segundo: Se concluye que la provisión de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay tiene fallas en los procesos de reclutamiento y selección del personal. El reclutamiento se utiliza solamente ante el retiro de un trabajador y por lo tanto el requerimiento debe ser ejecutado en muy corto tiempo, lo que afecta directamente con la selección de los colaboradores ya que este debe realizarse a la brevedad dados los requerimientos de las áreas involucradas.

Tercero: Se concluye que la aplicación de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay se produce sin un adecuado proceso de inducción que sería el necesario para mostrar las políticas, cultura e historia del hotel. En la inducción solamente se muestran las funciones y responsabilidades del trabajador que son suficientes para que se inicie con las labores para las que fue contratado.

Cuarto: Se concluye que el mantenimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay es adecuado ya que, en este punto, en el hotel la remuneración está acorde con el mercado. En el caso de los incentivos se ofrece el sistema de puntos que permite incrementar el salario recibido por el trabajador.

Quinto: Se concluye que el desarrollo de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay se desarrollan acciones de capacitación, pero con una periodicidad anual. Este aspecto debe ser modificado para que el personal pueda desempeñarse de mejor manera en el puesto asignado

Sexto: Se concluye que el seguimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay no se desarrolla ningún tipo de evaluación del desempeño. Las evaluaciones son realizadas por cada área a criterio de los jefes de estación, este aspecto debiera ser coordinado con el área de RRHH para que sirva como instrumento de medición del logro de los objetivos planteados por la gerencia.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la gerencia del hotel La Casona de Yucay que se desarrollen acciones de coordinación con la jefatura de RRHH, para que se implemente un plan de gestión del talento humano, de esta manera su pueda mejorar la administración del desempeño de los trabajadores y de esta manera tener una visión adecuada de las competencias a mejorar.

Segundo: Se recomienda al área de RRHH del hotel La Casona de Yucay que durante la provisión de personas, las convocatorias sean difundidas en los medios adecuados (redes sociales como LinkedIn, etc) de esta manera se puede llegar a una mayor cantidad de candidatos. Sobre la selección se debe buscar mejorar las técnicas de selección para cumplir con los requerimientos de las áreas que requieran personal.

Tercero: Se recomienda al área de RRHH del hotel La Casona de Yucay que la aplicación de personas se haga facilitando no solo las funciones y responsabilidades del trabajador sino que se ponga a la misma altura las políticas, historia y trayectoria del hotel, teniendo en consideración que los trabajadores tendrán contacto con los huéspedes y puede ser un argumento de venta adicional.

Cuarto: Se recomienda al área de RRHH del hotel La Casona de Yucay que el mantenimiento de personas siga la política actual respecto de tener las remuneraciones acorde a los estándares del mercado. Igualmente en el caso de los incentivos seguir otorgando puntos para mejorar su remuneración mensual.

Quinto: Se recomienda al área de RRHH del hotel La Casona de Yucay que el desarrollo de personas debe hacerse con una menor periodicidad, de esta manera las capacitaciones se convierten en algo habitual entre las responsabilidades que tengan los trabajadores para con la empresa.

Sexto: Se recomienda al área de RRHH del hotel La Casona de Yucay dirija las evaluaciones del personal en coordinación con las distintas áreas del hotel, de esta manera también se logra que el trabajador se mantenga actualizado y participe más activamente de las capacitaciones ya que está pendiente que las evaluaciones pueden ser realizadas inopinadamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril Freire, M. C. (2018). *Diseño de Procesos de Gestión del Talento Humano*. Ambato: Editorial Universidad Técnica de Ambato.
- Aliaga, R. (29 de Enero de 2024). www.esan.edu.pe. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cual-es-el-impacto-de-la-eficaz-gestion-del-talento-humano-en-el-desempeno-organizacional>
- Alles, M. A. (2018). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alonso, M. L. (2023). Sustainable human resource management in hospitality: A review and future research agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 110 - 120.
- Alva, S. (2022). *Plan de Marketing para hotel Samay Glamping*. Cusco.
- Alvarez, M. (2019). *Análisis del clima organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector Alojamiento de Quito y Cuenca*. Quito.
- Armstrong, M. T. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Boston: Kogan Page.
- Barbosa, S. (11 de Noviembre de 2021). www.paripassu.com.br. Obtenido de <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 99 -120.
- Baum, T. K. (2020). Tourism employment and human resource management: Trends and challenges. *Tourism Management Perspectives*, 35 - 48.
- Becker, B. H. (2021). *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Boston: Harvard Business Press.
- Becker, G. (2024). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bejar, A. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Turismo Gatur Cusco, 2020*. Cusco.
- Cabanilla, G. (2022). Satisfacción Laboral: COMO DETERMINANTE DE LA PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL HUMANO. *Revista Universidad y Sociedad*, 403-408.
- Caparros, L. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena*. Cartagena: Universidad Simón Bolívar.
- Cardona, E. G. (2020). *Gestión por competencias: Un enfoque estratégico para el desarrollo del talento humano*. Madrid: ESIC Editorial.

- Chambilla, B. (2022). *La gestión del talento humano en la industria hotelera*, Lima, 2022. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Chiavenato, E. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, E. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Cuesta Santos, A. (2019). *Gestión del Talento Humano*. ECOE Ediciones.
- Desler, G. (2021). *Human Resource Management*. Londres: Pearson Education.
- Díaz , I. (16 de Agosto de 2019). *EXPANSIÓN* . Obtenido de EXPANSIÓN : <https://expansion.mx/bespoke-ad/2019/08/16/personal-certificado-garantiza-la-satisfaccion-y-preferencia-de-los-huespedes>
- Dircetur. (2024). *Informe anual del sector turismo 2023-2024*. Cusco: Gobierno Regional del Cusco.
- Ferrel, O. (2019). *Estrategia de Marketing*. Ciudad de México: Cengage Learning Editores.
- Fuentes, D. T. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Huancayo: Universidad Continental.
- García Rubiano, M. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*. Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
- Gaspar, M. (Agosto de 2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 318 - 329. doi:10.23857/pc.v6i8
- Gómez , D. (26 de Octubre de 2022). *Blog de HubSpot* . Obtenido de Blog de HubSpot : <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Gómez, R. B. (2022). *Managing Human Resources*. Boston: Pearson Education.
- Granados, Y. F. (2023). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel “Noches de París” del cantón Vinces, año 2023. *Revista de Investigación: Código Científico*, 1058 - 1084. Obtenido de <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/416>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW - HILL INTERAMERICANA.
- Hidalgo , A. (2023). *Propuesta de mejora de la motivación laboral y clima organizacional en la pequeña empresa Hospedaje inversiones Martínez E.I.R.L., Pucallpa, 2023*. . Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en administración .

- Machuca, M. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022*. Trujillo.
- Marrero, Y., Souto, L., & Marrero, Y. (20 de Enero de 2021). *Gestiopolis* . Obtenido de Gestiopolis : <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-clima-organizacional-y-las-dimensiones-que-lo-componen/>
- Mincetur. (2024). *Estadísticas de la oferta hotelera en el Perú*. Lima: Informes Anuales.
- Monroy, D. (2023). *Satisfacción Laboral*. Bogotá: Fundación Universitaria Del Área Andina.
- Monzón, K. (2020). *Gestión del talento humano y su relación con el servicio del Hotel Sonesta Cusco 2020*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Noe, R. H. (2021). *Fundamentals of Human Resource Management*. Londres: McGraw-Hill.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ñaupas, H. V. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OIT. (2023). *Competencias laborales y formación en el sector turismo en América Latina y el Caribe*. New York: Oficina Regional para América Latina y el Caribe.
- OMT. (2023). *El turismo va camino de recuperar los niveles prepandémicos en algunas regiones en 2023*.
- Peña, H. (2019). *Clima Organizacional*. Quito: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Rivera Porras, D. (2020). *Satisfacción Laboral*. Bogotá: Ediciones Universidad Simón Bolívar.
- Romero, A. (2021). Gestión del talento humano e innovación en el sector hotelero. El caso de Real del Monte, Hidalgo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7 - 16.
- Ruiz, C. (2021). *Metodología de la Investigación*. Huancavelica: Fondo Editorial Univesidad Nacional Autónoma de Tayacaja.
- Sánchez, E. Q. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral en empresas del sector servicios del Perú. *Revista Científica de Ciencias Económicas*, 45 - 58.
- Senge, P. (1990). *The Fifth Discipline* . New York: Currency Book.
- Significados, E. d. (07 de Agosto de 2024). www.significados.com. Obtenido de <https://www.significados.com/calidad/>

- Sosa, G. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hotel Cantuta de la ciudad de Puno en el año – 2021*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Sunat. (07 de Agosto de 2024). *www.sunat.gob.pe*. Recuperado el 07 de Agosto de 2024, de <https://orientacion.sunat.gob.pe/3045-medios-de-pago-bancarizacion>
- Ulrich, b. D. (2019). Are we there yet? What's next for HR? *Human Resource Management*, 271 - 282.
- Uribe, J. (2019). *Clima y ambiente organizacional*:. Bogota: Editora El Manual Moderno.
- Zambrano., L. (2019). *Gestión del Talento Humano percibido por el personal de los hoteles Garcilaso del Cusco 2019*. Cusco: UAC.

Matriz de categorización

Categoría	Sub categoría	Indicadores
<p>Gestión del Talento Humano (GTH): es la capacidad de las organizaciones para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo, dar su capacidad para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante y desafiante, en talento organizativo. (Abril Freire, 2018, pág. 29)</p>	<p>Provisión: Herramienta para incluir nuevas personas en la empresa. (Abril Freire, 2018, pág. 55)</p>	<p>-Reclutamiento -Selección</p>
	<p>Aplicación: Esencial para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa. (Abril Freire, 2018, pág. 56)</p>	<p>-Adaptación -Adecuación</p>
	<p>Mantenimiento: Elemento que crea las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias a las actividades de las personas. (Abril Freire, 2018, pág. 56)</p>	<p>-Remuneración -Incentivos</p>
	<p>Desarrollo: Permite capacitar e incrementar el mejoramiento profesional y personal. (Abril Freire, 2018, pág. 56)</p>	<p>-Cursos -Capacitaciones</p>
	<p>Seguimiento: Esencial para acompañar y controlar las actividades que ejecutan y verificar los resultados. (Abril Freire, 2018, pág. 56).</p>	<p>-Evaluaciones semestrales -Evaluaciones anuales</p>

Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo general	Variables y dimensiones	Método	Población y muestra	Técnicas e instrum.
¿Cómo es la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024?	Describir como es la Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024	Gestión del Talento Humano (GTH)	Tipo: Básico	Población: 25 colaboradores	Técnicas: - Observación
Problemas Específicos	Objetivos específicos	✓ Provisión ✓ Aplicación ✓ Mantenimiento ✓ Desarrollo ✓ Seguimiento	Enfoque Cualitativo Diseño No experimental- Transversal Alcance: Descriptiva	Muestra: 25 colaboradores	Instrumentos: - Ficha de observación
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la provisión de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024? • ¿Cómo es la aplicación de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024? • ¿Cómo es el mantenimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024? • ¿Cómo es el desarrollo de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024? • ¿Cómo es el seguimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Describir como es la provisión de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024. • Describir como es la aplicación de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024. • Describir como es el mantenimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024. • Describir como es el desarrollo de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024. • Describir como es el seguimiento de personas en la Gestión del Talento Humano del hotel La Casona de Yucay, 2024. 				

FICHA DE OBSERVACION**FECHA DE OBSERVACION:** 03/08/2024**ENCARGADO:** MARIA AUSTINA ANGUIOSA CCOSCCO**TITULO DE TRABAJO:** Gestión del Talento Humano en el hotel La Casona de Yucay, Provincia de Urubamba, Cusco, 2024

DIMENSIONES	INDICADORES	SI	NO	A VECES	NUNCA	OBSERVACIONES
Provisión	Reclutamiento		X			Se observa que el hotel hace convocatorias en medios masivos para el reclutamiento de personal
	Selección		X			Se observa que el área de RRHH aplica diversos métodos para la selección de personal
Aplicación	Adaptación		X			Se observa que área de RRHH desarrolla procesos de inducción para facilitar la adaptación del nuevo personal.
	Adecuación	X				Se observa que el área de RRHH se encarga de verificar con los nuevos colaboradores su adecuación al trabajo y funciones encomendadas.
Mantenimiento	Remuneración	X				Se observa que la remuneración percibida por los colaboradores del hotel está acorde con las expectativas y nivel del mercado hotelero.

	Incentivos	X				Se observa que los incentivos ofrecidos a los colaboradores del hotel son atractivos y permiten generar mayores ingresos de los colaboradores acorde con su desempeño.
Desarrollo	Cursos	X				Se observa que el hotel ofrece cursos de actualización que sean atractivos para los colaboradores del hotel.
	Capacitaciones		X			Se observa que el hotel programa capacitaciones para los colaboradores del hotel
Seguimiento	Evaluaciones trimestrales		X			Se observa que el hotel hace evaluaciones trimestrales que ayudan a conocer el desempeño de los colaboradores del hotel.
	Evaluaciones anuales	X				Se observa que el hotel hace evaluaciones anuales que ayudan a conocer el desempeño de los colaboradores del hotel.