UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

DE TURISMO Y HOTELERIA

MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EMPRESAS HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE CHINCHA – 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERIA

AUTORA:

Bach. Jacheline Wendy Anicama Sotomayor

ORCID:

0009-0002-8336-889X

ASESORA:

Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega

ORCID:

0000-0003-4337-6684

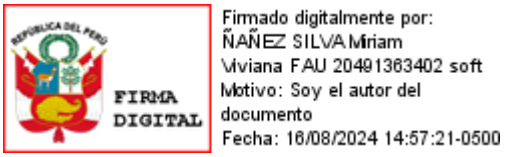
TIPO DE INVESTIGACIÓN:
Aplicada

LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión empresarial y desarrollo turístico sostenible

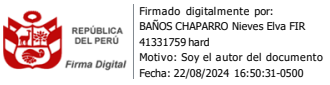
Cañete - Perú

2024

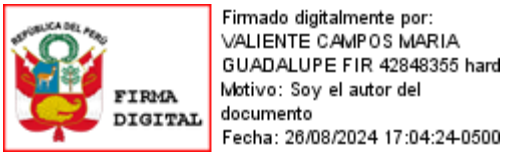
HOJA DE JURADO



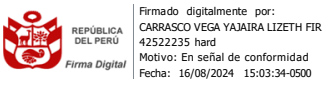
Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva
Presidenta



Dra. Nieves Elva Baños Chaparro
Secretaria



Mag. Maria Guadalupe Valiente Campos
Vocal



Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega
Asesora

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres Luisa y Miguel, por ser ustedes la inspiración y el principal motivo en culminar este trayecto. Por eso les brindo este trabajo de investigación con mucho esfuerzo y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Cañete, por toda esta trayectoria. Agradecer a mis compañeros de estudio por las experiencias vividas y compartida en la universidad.

También agradecimiento a los docentes involucrados en esta investigación por sus consejos de ayuda, a las empresas hoteleras de la provincia de Chincha por permitirme abrir sus puertas y ser bienvenida para los datos que necesitaba.

Siendo los último, pero no menos importante agradecer a mi familia que fueron parte de este proceso y considerándolos de gran importancia y aprecio, gracias por su apoyo incondicional, infinitas gracias a ustedes.

INDICE

HOJA DE JURADO DE JURADO EVALUADOR iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
LISTA DE TABLAS viii
LISTA DE FIGURAS ix
RESUMEN x
ABSTRACT xi
INTRODUCCIÓN xii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 14
1.1 Descripción de la realidad problemática 14
1.2 Formulación del problema 18
1.2.1. Problema general 18
1.2.2 Problema específico 18
1.3 Objetivos 19
1.3.1 Objetivo general 19
1.3.2 Objetivo específico 19
1.4 Justificación 19
1.5 Delimitación de la investigación 21
1.5.1 Delimitación teórica 21
1.5.2 Delimitación temporal 21
1.5.3 Delimitación espacial 21
II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO 22
2.1 Marco teórico 22
2.1.1 Variable mejora continua 22
2.1.2 Variable gestión del talento humano 36
2.2 Antecedentes 44
A. Antecedentes nacionales 44
B. Antecedentes internacionales 46
2.3 Definición de términos básicos 49
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES 53

3.1 Hipótesis 53
3.1.1 Hipótesis general 53
3.1.2 Hipótesis específicas 53
3.2 Definición conceptual de las variables 53
3.3 Operacionalización de las variables 56
IV. DISEÑO METODOLÓGICO 58
4.1 Tipo de investigación 58
4.2 Diseño de investigación 58
4.3 Método de investigación 58
4.4 Población y muestra 59
4.4.1 Población 59
4.4.2 Muestra 59
4.5 Lugar de estudio 61
4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 63
4.7 Análisis y procesamiento de datos 66
V. RESULTADOS 67
5.1 Resultados descriptivos 67
5.2 Resultados inferenciales 71
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 76
CONCLUSIONES 80
RECOMENDACIONES 82
REFERENCIA 84
ANEXO 92
Anexo 1: Matriz de consistencia 92
Anexo 2: Certificado de validez 93
Anexo 3: Ficha técnica de instrumento de medición 99
Anexo 4: Consentimiento informado 101
Anexo 5: Instrumento 102
Anexo 6: Base de datos 104
Anexo 7: Trabajo en campo 106
Anexo 8: Reporte turnitin 107
Anexo 9: Acta de sustentación 110

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variable mejora continua ---------- 56
Tabla 2 Matriz de operacionalización de variable gestión del talento humano ---------- 57
Tabla 3 Validación de juicio de expertos_____ 64
Tabla 4 Confiabilidad variable mejora continua _____65
Tabla 5 Confiabilidad variable gestión del talento humano ---------- 65
Tabla 6 Prueba de normalidad_____ 67
Tabla 7 Clasificación de distribución variable mejora continua ---------- 68
Tabla 8 Clasificación de distribución variable gestión del talento humano ---------- 69
Tabla 9 Distribución de género _____70
Tabla 10 Prueba de correlación hipótesis general _____ 71
Tabla 11 Prueba de correlación primera hipótesis específica ---------- 72
Tabla 12 Prueba de correlación segunda hipótesis específica ---------- 73
Tabla 13 Prueba de correlación tercera hipótesis específica ---------- 74

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Aporte teórico variable mejora continua 35
Figura 2 Aporte teórico variable gestión del talento humano 43
Figura 3 Teoría conceptual 55
Figura 4 Identificación de muestra 60
Figura 5 Mapa de Chincha 62
Figura 6 Distribución de clasificación variable mejora continua 68
Figura 7 Clasificación de distribución variable gestión del talento humano 69
Figura 8 Distribución de género 70

RESUMEN

La presente investigación denominada Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022 tuvo como objetivo determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022, se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo, método hipotético – deductivo, tipo aplicada, nivel correlacional de corte no experimental – transversal. Para la recopilación de datos se aplicó un cuestionario adaptado y estructurado con veinte preguntas en escala Likert, distribuida para la variable mejora continua con ocho preguntas y para la variable gestión del talento humano con doce preguntas, como fiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach con una prueba piloto de dieciocho trabajadores, obteniendo como resultado 0.777728 para el cuestionario mejora continua y 1.087231 para el cuestionario gestión del talento humano. Los datos fueron tabulados por el programa SPSS versión 25, con una muestra total de ochenta y tres trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha. Se concluye que existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022, con una correlación positiva muy alta de rs = 0,948**.

Palabras clave: mejora continua, gestión de talento y empresa turística.

ABSTRACT

The present research called Continuous improvement and management of human talent in hotel companies in the province of Chincha - 2022, aimed to determine the relationship between continuous improvement and management of human talent in hotel companies in the province of Chincha in 2022, was carried out carried out a study with a quantitative approach, hypothetical - deductive method, applied type, non-experimental - transversal correlational level. For data collection, an adapted and structured questionnaire was applied with twenty questions on a Likert scale, distributed for the continuous improvement variable with eight questions and for the human talent management variable with twelve questions, Cronbach's Alpha was used as reliability of the instrument with a pilot test of eighteen workers, obtaining a result of 0.777728 for the continuous improvement questionnaire and 1.087231 for the human talent management questionnaire. The data were tabulated by the SPSS version 25 program, with a total sample of eighty-three workers from hotel companies in the province of Chincha. It is concluded that there is a direct and significant relationship between continuous improvement and human talent management in hotel companies in the province of Chincha in 2022, with a very high positive rating of rs = 0.948**.

Keywords: continuous improvement, talent management and tourism company.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis “Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022”, corresponde a determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha.

Desde los inicios las empresas daban importancia de su éxito a los recursos financieros, maquinarias, terrenos, contrataciones y nóminas, sin embargo; en la actualidad se enfatiza al ser humano clasificándolo como el valor apreciado que constituye un elemento primordial para el éxito de las empresas. El sector turismo es la tercera industria generadora de divisas y el Producto Bruto Interno Nacional Turístico, que representa el 3,9% generado por las actividades económicas.

Las empresas hoteleras están obligadas a realizar cambios constantes basadas en perspectivas, enfoques, metas y objetivos estratégicos, con programas y herramientas de procesos para la calidad de servicio, donde la construcción de un negocio no se llega al éxito por uno solo sino en equipo.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Se conceptualiza la descripción de la realidad problemática en el marco internacional, nacional, regional e institucional teniendo como problemática el rendimiento bajo del personal para la atención y satisfacción del huésped, también justifico la investigación basada en el objetivo de determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha, finalizando con la delimitación teórica, temporal y espacial.

Capítulo II: Se conceptualiza los antecedentes de la literatura desarrollando el marco teórico, bases teóricas, definición de variables y dimensión e indicadores, continuando con el desarrollo de antecedentes internacionales e nacionales y finalizando con las definiciones de términos relevantes en el contexto de la investigación.

Capítulo III: Se plantea la hipótesis de investigación general y específica, también aborda las definiciones conceptuales de variables, finalizando el capítulo con la operacionalización de las variables correspondiente al estudio.

Capítulo IV: Se conceptualiza la metodología que abarca el enfoque, tipo, diseño, nivel, población y muestra de estudio, los instrumentos y materiales que han sido utilizados para la recolección de la información que posteriormente han sido analizadas.

Capítulo V: Aborda los resultados de la investigación estadística descriptiva e inferencial, analizando los datos obtenidos a través del programa SSPS versión 25.

Capítulo VI: Se desarrollo la discusión de resultados, el cual contrastamos nuestra hipótesis en función a los resultados obtenidos, dando a conocer los resultados a través de semejanzas e inferencia con otros estudios.

Por último, se determina las conclusiones y recomendaciones siendo relevancia en el estudio, también se aborda las referencias siendo fuentes de orientación para la investigación desarrollada, finalizando con los anexos

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad las empresas, ni los requerimientos del mercado siguen siendo las mismas de épocas pasadas los cambios organizacionales, han desarrollado a medida que generan modificaciones estructurales y mentales en el hombre, a fin de lograr una viabilidad en el tiempo. La innovación ha tenido un auge en los últimos años, la evolución de la ciencia, la tecnología y actitudes, influyen de manera considerable en el accionar de las organizaciones, necesitando una mayor flexibilidad para adaptarse de manera eficaz a estos cambios, tanto que las empresas deben buscar nuevas estrategias de innovación para la rentabilidad y crecimiento, permitiendo garantizar experiencia que el turista quiere y espera cumplir sus expectativas.

En el contexto internacional, la actividad turística es generador del movimiento económico, que imparte desde el desplazamiento de las personas fuera de su entorno habitual con fines de ocio, recreación, negocios, que alude a la prestación de servicios turísticos donde los turistas requieren para su estadía, por ende, las empresas hoteleras son los encargados del recibimiento de ellos. Como plantea Semuel et al. (2017) la tecnología ha permitido el ingreso de nuevos competidores en el mercado ofertando nuevos productos o servicios pero la responsabilidad recae de un líder de seguir con el éxito o el fracaso de la organización.

Desde el punto de vista, Benavides (2019) el sector hotelero en la ciudad de Tulcán no mide el nivel sobre la calidad ofertada tampoco analizan y determinan la calidad de servicio, en donde los administradores no realizan la evaluación de mejoras

al brindar dichos servicios. Añade Venegas (2020) que en Ecuador ha ido desarrollándose el sector turístico en donde las empresas están obligados a la mejora con exigencias pautas conforme a los clientes requieren el servicio de en un antes, durante y después, teniendo en cuenta las necesidades, expectativas, deseos y percepciones.

En el contexto nacional, Rodríguez et al. (2020) sostiene que la globalización y la competitividad son cuestiones del entorno social y empresarial donde la importancia de contar con colaboradores con excelentes habilidades para el logro del éxito, los colaboradores el potencial valioso para las organizaciones convirtiéndose en un recurso escaso para atraer y retener; de este modo; la competitividad de las empresas hoteleras es un escenario dinámico las empresas necesitan gestionar métodos, procesos y actividades que impliquen un modelo de herramienta. La estrategia organizacional es lo primordial en toda empresa un proceso de involucrar a la organización con la finalidad de alcanzar logros en conjunto, los clientes cada vez están actualizados saben y son consciente de la importancia que es para él o ella, brindarle una buena atención, por tanto, las empresas hoteleras tienen que estar preparados para ofrecer un servicio, superando las expectativas de aquellos clientes, denominarla como la calidad total de excelencia en procesos y de secuencias para obtener una calidad sólida.

En este contexto, analizamos la mega diversidad por ofrecer y potencializar, ya que contamos con atractivos, recursos, historias, culturas, gastronomías, danzas, lenguas, clima, entre otros. Conforme a T News (2019) en la conferencia afirma Edgar Vásquez, en al año 2019 los meses de enero y mayo, el arribo de turista a Perú fue un ascenso de 1 823 536, donde se resalta el aumento del 2,4% al año anterior siendo un incremento de 42 446 turistas internacionales, sin embargo, la actividad turística se vio

afectada por la variante Omicron COVID-19, por las diferentes limitaciones impuestas por el estado. Por otro lado, World Tourism Organization (2022) indica que tras la declinación entre 2020 y 2021, se espera que el turismo internacional continúe su recuperación sucesiva durante el 2022. Desde otra perspectiva, el representante de MINCETUR Sanchez (2022) da a conocer que los meses de enero y marzo del 2022, Perú llego a los 5.3 por turismo interno, representando el 96.1 % respecto al mismo periodo 2021.

En el contexto regional, Ica tiene potencialidad gracias a las cinco provincias que la componen, como son los atractivos y recursos siendo representativos para los turistas y la región como Laguna de Huacachina, Líneas de Nasca, Reserva Nacional de Paracas, Museo Regional de Ica Adolfo Bermúdez Jenkins, Museo Maria Reiche, Huaca la Centinela, Bruja Cachiche, Centro Ceremonial de Cahuachi, deportes de aventura como sanbording, tubulares, boggy, degustación de vinos y piscos, entre otros; pero llegamos al analices conforme a las experiencias vividas y visualizada las empresas hoteleras tienen la deficiencia en el recibimiento al turista, reflejada en los colaboradores encargados de brindar el servicio, que imparte desde el administrativo ya que ellos son los responsables de capacitar y guiar a su personal. No obstante, el administrador es encargado de mejorar esta problemática para que así este cliente sea un efecto multiplicador y atraiga consigo otros turistas.

En el contexto local, al analizar las empresas hoteleras de la provincia de Chincha describimos sobre la problemática la deficiencia que existe entre el cliente y el trabajador, basado en la organización, ya que muchos de ellos no desempeñan su función, no se sienten motivados, realizan su labor solo por cumplir, falta de capacidad en la respuestas, falta de empatía, administradores que no confían en sus trabajadores, entre otros aspectos, por consiguiente, conlleva a un cambio de operacionalización en mejoramiento que parte desde el administrativo será el encargado de velar la problemática de su empresa, es de suma importancia que cada departamento de la organización esté comunicado entre sí, demostrando trabajo en equipo, en donde cada quien desempeñe su labor al máximo.

En el contexto institucional, la experiencia de un huésped no siempre está relacionado a la misma forma de pensar, pero basta que uno de estos atributos falle para que la experiencia vivida en aquel huésped lo dañe, tras análisis de las diferentes situaciones concurridas en establecimientos hoteleros, decimos que las empresas no toman en cuenta los términos mencionados, al mismo tiempo la planificación no es desarrollada lo que inciden a que no cumplan objetivos a favor de las empresas, falta de gestión de procesos generando así retrasos en las funciones, colaboradores que trabajan con el fin de cumplir con sus horas, falta capacidad de respuesta conllevando a la inseguridad e inconformidad al huésped, donde vienen laborando con los conocimientos adquiridos hace muchos años atrás sin darse cuenta de los cambios que existen, todo esto es importante ser un personal empático, saber escuchar, entender sus necesidades, problemas y emociones del huésped.

En tal sentido, se requiere y es considerable implementar actividades y procesos estructurados que aseguren el cumplimiento de las obligaciones con el menor margen de error posible, para la mejora de toma de decisiones y evaluación conforme a los enfoques organizacionales. Dicho ello la problemática actual es poder desarrollar el grado de relación entre la mejora continua y gestión del talento humano, ya que se busca medir a los colaboradores de las empresas hoteleras en las diferentes áreas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?

1.2.2 Problema específico

¿Cuál es la relación entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?

¿Cuál es la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?

¿Cuál es la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

1.3.2 Objetivo específico

Identificar la relación entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Identificar la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Establecer la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

1.4 Justificación

Teniendo en cuenta a Hernández & Mendoza (2018) la justificación expone y se demuestra las razones de importancia y necesario en desarrollar para llevar adelante la investigación planteada, basadas en las preguntas y objetivos del estudio. Por consiguiente, se detalla la importancia de la justificación de investigación:

Justificación por conveniencia busca orientar a las empresas que atribuye una gran relevancia en contextos hoteleros siendo resultado la calidad del servicio, desarrollando las capacidades básicas de los recursos humanos como potenciadores del cambio continuo y para la mejora del incremento de la productividad económica.

Justificación de relevancia social; ayudará a la reflexión como base sustentadora para los problemas de investigaciones posteriores en el sector hotelero, a la provincia de Chincha permitirá desarrollar técnicas y procedimientos conforme a los resultados obtenidos, basado en los clientes ya que ellos son los encargados de evaluar a cada empresa, conforme a las experiencias vividas.

Justificación de valor teórico; se justifica que constituye un académico vinculado a la actividad hotelera desarrollando la mejora continua y gestión de talento humano, con propósito de aporte correlacional, para ello los autores que influyeron en estos temas ayudando a desarrollarla como Walter Andrew Shewhart, Masaaki Imai filosofía Kaizen, William Edwards Deming, Frederick Taylor, Douglas McGregor, Idalberto Chiavenato.

Justificación de valor práctico; decimos que no solo quedara en teoría, sino que, de acuerdo a los objetivos de la investigación su resultado permitirá medir las variables correspondencia en la organización de las empresas hoteleras participio de Chincha en el 2022, en donde contribuirá a dichas empresas en tomar acciones de importancia sobre este tema por la misma competencias y para aquellos empresarios futuros que quieran emprender en este rubro y sea un tema referencial para la mejora de decisiones y para aquellos que quieran seguir investigando sobre dicho tema.

Justificación de utilidad metodológica; incluye la predominación de las características de una investigación de ruta cuantitativa, siendo un estudio de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño corte no experimental-transversal, hipotético - deductivo y para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta y el

instrumento cuestionario, para que luego los datos obtenidos sean procesadas a través del programa SPSS V25, además el alfa de cronbach y excel para la codificación y obtención de resultados.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación teórica

Comprende la variable mejora continua por Walter Andrew Shewhart y la variable gestión del talento humano por Frederick Winslow Taylor.

1.5.2 Delimitación temporal

El lapso de tiempo para su desarrollo fue el año 2022 – 2023.

1.5.3 Delimitación espacial

Comprende la región Ica, Provincia de Chincha, enfocada en el sector hotelero, siendo de clase Hotel y categoría de tres estrellas.

II. MARCO TEÓRICO Y EMPÍRICO

2.1 Marco teórico

2.1.1 Variable mejora continua

A. Definición de variable

El mundo globalizado exige al sector, la innovación de sistemas de mejora con estrategias que involucren y sean participe los colaboradores mediante la unión de fuerzas determinando crecimiento para las empresas. Deming (1989) argumenta "mejora continua de los métodos y procedimientos, dirigidos a proporcionar satisfacción al cliente" (p.66)., refiere que los métodos y procesos de mejora se verá en la satisfacción de los clientes que serán los huéspedes. Asimismo, Harrington (1993) citado en Nilupú (2017) señala el significado de modificar los procesos para que sea competente y eficientemente adaptable. Tal como lo afirma Deming (1996) citado en Bances (2019) la administración de calidad es secuencia constante de requerimiento.

Por otro lado, Oliveira & Fernandes (2017) manifiesta que la mejora continua son habilidades competitivas y críticas en las organizaciones son conocimientos de proceso para el éxito y sostener la competitividad. Es así que, la mejora continua es el principio que direcciona a conseguir resultados satisfactorios relacionada a las personas, clientes y organización donde la mejora continua es considerada como procesos estructurados, ya que determinaran acciones de mejora para las diferentes situaciones son los personales, administradores, gerente, llamados a realizar y poner

en práctica esta decisión de la mejora continua, teniendo como importancia los pasos de secuencias para conseguir y alcanzar la máxima calidad.

B. Dimensiones

Dimensión planificación

Considerada parte de la administración, la planificación es un proceso constante, tal como expresa Segarra et al. (2018) es el proceso de secuencias que permite trabajar a partir de objetivos que es motivada para dirigir acciones en el proceso de comunicación para la determinación de acuerdos adjuntando sinergia. Esto hace mención que la planificación es una herramienta importante que ayuda a las organizaciones, determinando con anticipación cuáles serán los objetivos que deben desarrollarse y que se debe hacer para poder cumplirlas, por ende, es un diseño para actuar en el presente y el futuro.

Dimensión liderazgo

Hiriyappa (2018) enfatiza que los líderes son tipos de personas de guías ante los demás, es el proceso que influye para poder lograr objetivos, metas y dirigir a la organización, teniendo en cuenta en las personas con creencias, valores, ética, motivación y habilidades. Lo que hace importante un conductor las características para sobrellevar a un grupo de personas es la estrategia que desarrolla para poder obtener resultados con ese grupo a cargo.

Dimensión procesos

Los procesos serán de ayuda para la organización teniendo en cuenta cuáles son sus funciones Barrios et al. (2019) describe que los procesos consisten en la creación de equipos para el desarrollo de actividades, identificar sus objetivos para seguir con la secuencia, esto implica que lleven un control de supervisión sobre las actividades para no tener percances al culmino del proceso y como factor influente que serán los clientes.

C. Indicadores

Toma de decisiones

González et al. (2019) la toma de decisiones con la importancia del capital en una empresa para los procesos desarrollar informaciones idóneas es un proceso intencional con el análisis de información, la confrontación de posibilidades, valores, alternativas, previamente basados en métodos sistemáticos, para la toma de decisión final. Por el cual, la toma de decisiones en la evaluación previa de información de posibilidades para definir una mejor opción final.

Comunicación

Lesmes et al. (2019) defiere la comunicación como el pilar primordial, en el proceso de información entre emisor y receptor con el fin de trasmitir o recibir un mensaje, pudiéndose ser una comunicación verbal o no verbal. Es así que la comunicación es de suma importancia en nuestra vida cotidiana donde permite realizar, dialogar y trasmitir mensaje.

Liderar

Antoñanza (2021) afirma que liderar desarrolla un nivel alto de compromiso y aceptación, desarrollando y promoviendo un grupo, es la persona responsable de promover un equipo en conjunto de metas, objetivo, misión y visión para lograr con lo propuesto. Por ello, liderar es la forma de ser y actúa, es la persona con la capacidad de tomar decisiones, motivar, evaluar, promover y convocar a un grupo de personas a su cargo.

Calidad

Diaz & Salazar (2021) señalan que la calidad es un conjunto de características objetiva y subjetiva representada en un bien o servicio de mejora para lograr objetivos propuestos para la satisfacción y requerimiento de los clientes, las cuales desarrollan la exigencia y competencia en el mercado, ofreciendo un trato personalizado añadiendo un valor adicional conforme a las necesidades del cliente.

Recursos

Armijos et al. (2019) menciona que la gestión del talento humano está relacionada con la gestión de los recursos humanos, estructurada en normativas que desarrolla fortalecer los procesos de selección, evaluación, formación, desempeño, incentivos y actividades que constituyen la integridad de la empresa y que los trabajadores se sientan satisfechos ser parte de la organización.

Satisfacción del cliente

Moreno (2020) define las secuencias de procesos en la medición y grado de satisfacción del cliente tras recibir un servicio o producto, el valor de percepción en los procesos de cada área para la satisfacción del cliente se requiere de amabilidad y precisión. El cliente será la persona responsable de contextualizar y evaluar conforme a la experiencia vivida.

Deleite del cliente

Velásquez et al. (2022) definen al deleite del cliente el desarrollo y proceso de una serie de actividades para superar expectativas creando lazo entre empresa y cliente, buscando así satisfacer las necesidades del cliente, es el proceso de superar las expectativas convirtiendo en un plan de crecimiento para construir una experiencia memorable y exitosa.

Éxito con el cliente

Morales (2019) defiere la relación entre empresa y cliente, que involucra estrategias y procesos, con el cliente para que al final se logre el éxito, siendo la fidelización del cliente brindando un seguimiento continuo inspirando lealtad sólida de intercambio con ellos, siendo potenciadores de atracción de nuevos clientes desempeñando un rol importante de confianza.

D. Teorías

La literatura con respecto a esta teoría, es calidad total considerada como procedimientos de gestión empresarial conceptualizado en la mejora continua siendo los procesos, desarrollado de acuerdo a las necesidades del ser humano, un sistema de calidad que permite identificar los riesgos y convertirlos en oportunidades basada al entorno de los recursos y objetivos de la organización. EcuRed (2019) menciona el inicio del estudio sobre calidad nació en los Estados Unidos en 1931 antes de la Segunda Guerra Mundial por Walter Andrew Shewhart de los Bell Laboratories, en su libro Control Económico de la Calidad del Producto Manufacturado, enfatiza la importancia del control estadístico en los procesos con finalidades industriales, ejecutando mejora de los términos de costos y beneficios para la producción y disminución de los errores. Shewhart (1931) señala que la calidad de control, es necesario desarrollar estándares de atributos a la calidad de una forma cuantitativa, donde la razón es la obligación en el momento de expresar datos numéricos en opciones de calidad objetiva y subjetiva determinando así cambios en las funciones de las propiedades físicas para la satisfacción del valor económico y cambiante a las características particulares conforme a las necesidades humanas para la mejora de la calidad ya sea en productos o servicios.

Evolución de mejora continua

A partir del desarrollo de Walter Andrew Shewhart en los Estados Unidos comienza la evolución por diferentes autores, EcuRed (2019) señala en 1939 la descripción del control estadístico de calidad en los procesos, convirtiéndose en

valiosos estudios industriales permitiendo surgir del quiebre causado por la segunda guerra, entonces los norteamericanos empezaron a crear sistemas para la calidad vigente en el mundo. Acabada la Segunda Guerra Mundial, Japón se encontraba en crisis, es así que las fuerzas de ocupación de Estados Unidos toman la decisión de cooperar en la economía para reorganizar y modificar la industria japonesa, pero Japón se delimitaba a la ayuda, a partir de ello, desarrollaron la administración Kaizen, donde establecen que la mejora continua es la clave del cambio con el poder del éxito para las empresas competitivas, al desarrollo de la organización ya sea interna y externa con principales estrategias, comenzando a sustituir la inspección tradicional de productos.

Imai (1989) resplandece la filosofía Keizen definiendo al mejoramiento, se empezó surgir a fines de la década 1940 siendo el subcomité relevante sobre la calidad de control JUSE, inició los cursos estadísticos respecto al tema. En 1942, los jóvenes soldados de los Estados Unidos se veían afectados por el hecho de que cada 1 000 paracaídas solo 345 estaban en condiciones óptimas esto significó la preocupación de buscar estrategias e innovar, es así que en 1943 establecieron la mejoría de estándares mediante sistemas de certificación de la calidad llamadas Z1 o estándares de guerra, estos aportes eran los únicos que reforzaban en el control de calidad. En 1950 el subcomité dio el inicio de publicar revistas como Statistical Quality Control, para la aplicación de diferentes técnicas y procesos para el cumplimiento de las exigencias de calidad. Y en el mes de Julio el mismo subcomité organizo seminarito referente a control de calidad, con duración de ochos días, es ahí donde William Edwards Deming fue invitado a Japón para que exponga sobre dicho tema, Deming desarrollo la herramienta denominada Ciclo de Deming o Rueda de Deming, la importancia

constante de producción, investigación y diseño para la mejora de los servicios ya que esta herramienta siempre debe rotar con la finalidad de obtener la confianza y aceptación para la mejora de la organización. Deming causó grandes atributos en Japón, se enfocó a mejorar la gestión de las empresas, prestando atención a la mejora de calidad. Cabe resaltar que Deming se basó en la idea de Shewhart, esto le impulso para que él desarrolle relevancia a través de sus presentaciones de charlas y conferencias ejecutando sus conocimientos en sus teorías en las empresas de Japón, demostrando grandes resultados de superación en la economía con éxitos.

En Julio de 1954, Joseph Juran fue llamado a Japón para realizar seminarios en el subcomité, señalando que se empezó a resaltar la perspectiva sobre la gerencia para el mejoramiento verificando los estándares de los procesos ya que el control de calidad era el reflejo en la herramienta de la administración de Kaizen. Por consiguiente, en 1956, se desarrolló el curso sobre el control de calidad en acciones y proyectos a favor del país por la radio Japan Shortwave.

Imai (1998) citado en Estrada (2018) sostiene que Kaizen se debe desarrollar a cada espacio de las actividades dentro de una empresa, obteniendo logros para el mejoramiento constante, empleando herramientas relacionadas a futuro en base a calidad esperada, siendo primordial para construir y cumplir las metas. optando aumentar la competitividad y satisfacer las expectativas de los huéspedes.

EcuRed afirma que en años 90, se dieron relevancia a las normativas sobre la calidad y métodos de certificación ISO 900, desarrollando resultado en el siglo XXI, donde la mejora continua se desarrolló a grandes pasos siendo relevante en la actualidad para el desarrollo de las empresas, a ello la calidad de servicio en las

empresas deben estar a la vanguardia conforme a la innovación y creatividad para obtener un seguimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Metodología para la mejora continua

Ciclo PHVA

Isniah et al. (2020) afirma que es útil PHVA para realizar mejoras continuas sin detenerse orientado al futuro con procesos de planificación, realización, prueba e implementación con secuencias repetitivas. Pérez & Múnera (2007) menciona el desarrollo de PHVA, inicia en 1920 por Walter Shewhart, pero se profundizó y se fundamentó por Deming siendo denominada el Ciclo de Deming en 1950, por lo tanto, es necesario seguir la secuencia y sea desarrollada de la siguiente manera:

Plan (Planear) Determinar sus objetivos y recursos.- consiste en estudiar la situación que se encuentra la empresa desarrollando el diagnóstico para luego tener planificado la secuencia a seguir, previsto ello es desarrollar el análisis de la problemática ya sea interna o externa, desarrollar un plan de mejora que consistirá en plasmar las medidas sobre lo que se quiere lograr o hacer, planteando estrategias, objetivos, entre otros para futuros resultados que desea como empresa siendo así una guía a seguir.

Do (Hacer) Llevar acabo previamente lo planificado mayor satisfacción en el cliente.- consiste en elaborar y desarrollar el plan de mejora en trabajo en equipo adjuntando ideas, aportes para implementar proponiendo nuevos procesos, alcances, metas, objetivos y poder asignar adecuadamente los recursos necesarios conforme a

lo planificado; siendo así un ejecutado sobre la determinación de las actividades que se quiere, logrando cambio de errores estableciendo acciones de mejoramiento para la organización en conjunta.

Check (Verificar) Llevar un continuo seguimiento. - consiste en acciones previas las cuáles son los índices de medición que están afectando en dicho desarrollo, donde esto permitirá visualizar de manera trasparente, minuciosa y concreta para luego mejorar en aquellos que está fallando, donde se anticipará la evaluación, monitoreo, medición y seguimiento sobre el plan, expresando sobre que hacer frente a los problemas previstos, evaluando resultados y procesos para seguir con la secuencia.

Act (Actuar) Mejorar si así lo requiere. - consiste en el proceso de realizar las correcciones, verificaciones y modificar aquello que está teniendo pequeños percances, así prever las fallas negativas teniendo en cuenta que esta es la última fase para culminar dicho plan de mejora para la mejor decisión conforme al avance del desempeño sobre los procesos, en donde la organización llegue a los objetivos trazados siendo el éxito y seguir con esa misma secuencia y así tener todo listo para desarrollar las actividades.

Lean manufacturing

Socconini (2019) refiere el origen del siglo XX, representantes Henry Ford y Frederick Taylor, denominados como los primeros en línea de producción industrial o automóviles recientes modernos, considerando que tuvo excelencia en Japón. Lean manufacturing consiste en ser empresas efectivas e innovadoras, en descubrir las oportunidades continuamente de la mejora como consecuencia de

analizar cuál es el estado que se encuentra la empresa para el proceso productivo, evaluando las fortalezas y debilidades.

Six sigma

Salazar (2018) afirma que six sigma fue conocido por la firma Motorola en 1985, pero secentró en Jack Welch realizando habilidades en negocios en 1995 en el General Electric, tienen como proporción en la producción de procesos basada en la eficacia y eficiencia, ya que eficacia tiene como objetivo que los colaboradores obtenga resultados esperados de una forma satisfactoria sobre los recursos utilizados, mientras que la eficiencia es alcanzar el objetivo teniendo los mismos o menos recursos, permitiendo así minimizar los errores, y si es posible en reducir o eliminarlas por completo de los procesos.

5S

Bonilla et al. (2010) refiere que las 5S es la herramienta metodológica que permite a las empresas dar el soporte para el proceso de la mejora orientada en cinco etapas importantes de secuencia relacionadas entre sí denominadas las cinco ese de Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu y Shitsuke, teniendo origen en el año 1960 desarrollado por Hiroyuki Hirano, que enfatiza en optimizar y facilitar las actividades para el mejor rendimiento de la productividad, proceso y aumentar la calidad en el espacio ordenado, limpio y organizado.

(i) Seiri (clasificar) consiste en la primera fase que compone cinco S, permitiendo visualizar los elementos que se tiene o cuenta la empresa, luego de ella ver el estado que se encuentran cada una para poder

realizar la selección de manera óptima de cuáles serán de requerimiento importante para la organización para el desarrollo correcto de las actividades es clasificándolas como necesarias o innecesarias, afirmando su uso que brinda el aporte o valor necesario.

(ii) Seiton (organizar) luego de haber realizado la clasificación como necesarios o innecesarios, esta fase permitirá organizar aquellos elementos de valor colocándolas en orden permitiendo así, poder encontrarlas como mucha facilidad en los espacios de las áreas correspondientes ya que son indispensables en la organización, de tal manera que permitirá obtenerla y encontrarla su identificación con rapidez y de forma sencilla, resultando mayor productividad en el tiempo.

(iii) Seiso (limpiar) se desarrolla luego de realizar la organización sobre los elementos en el espacio correspondiente, entonces esta fase se encargará de eliminar la suciedad y el polvo en dichas áreas, identificando fallas que impidan el seguimiento del desarrollo, para así prever dichos accidentes a futuro ya que el objetivo es tener el área limpia con los elementos necesarios en sus lugares donde las máquinas estén en óptimas condiciones para empezar a la elaborar sin ningún problema.

(iv) Seiketsu (normalizar) en esta fase consiste en la medida de productividad en la combinación de lograr las tres anteriores S en clasificar, organizar y limpiar para el desarrollo de las actividades, ya

que el personal tiene la responsabilidad de seguir la secuencia llevada a cabo en las anteriores S, plasmada en la actividad y que sea parte de la vida cotidiana del trabajador, ya que será constante para el desarrollo de sus actividades continuar con los métodos que tiene como empresa y cumplirlas.

(v) Shitsuke (perseverar) en esta final S se fomenta la realización del cumplimiento y respeto de las normas anteriores de clasificar, organizar, limpiar y normalizar, compuestas en preservar ya que será la culminación del proceso, perdurando el cambio de organización individual y grupal, siendo la esencia de los hábitos constante para el desarrollo de las actividades. Esta secuencia ayuda facilitar actividades y programas de mejora de proceso .

Figura 1

Aporte teórico variable mejora continua



Nota: En la figura representa la evolución teórica de la variable mejora continua.

2.1.2 Variable gestión del talento humano

A. Definición de variable

Las empresas encargadas son los responsables de fortalecer el desarrollo de sus talentos capaces de generar estrategias de mejora, planteada comunicación y relación entre los directivos con los personales de la empresa, trabajar en conjunto. Como refiere Calle et al. (2018) el talento humano, es uno de los factores con mayor relevancia como recurso vivo que existen dentro de una empresa, porque las actividades que realicen los demás trabajadores dependerán para la organización, los nuevos paradigmas en hoteles es un requerimiento obligatorio en mejora de servicio de calidad, estableciendo éxito que va acompañando de las acciones que se tomen y se realicen.

El capital humano es clave esencial en servicios que va a requerir a la gestión para la productividad, la excelencia y la diferenciación, además ser líderes y diferenciarse de las demás competencias, es decir coordinar en la implementación para lograr el rendimiento empresarial y productividad, ya que cada uno cumplirá y asumirá un trabajo importante teniendo en cuenta el incremento del personal para su desarrollo (Picó, 2018). La gestión del talento humano sin duda alguna es importante que las empresas gestionen procesos de estrategias con propósito de acciones para la organización en compartir relaciones grupales en experiencias,ideas, logros, metas, entre otros; ya que es la clave para competitividad y productividad se basa en los personales, en descubrir más de ellos brindándole todos los requerimientos para su desenvolvimiento día a día, son ellos el factor y clave de éxito para la organización.

B. Dimensiones

Dimensión incorporar a las personas

Esta es la puerta que abre la empresa para poder ingresar, pero se hace hincapié en la selección, que se requiere en una realización correcta de reclutamiento y selección de dichos postulantes. Como lo señalan Aguilera et al. (2019) los administradores quieren tener éxito económico, en donde el éxito se encuentra desde la importancia de reclutar y seleccionar a los idóneos que sean capaces, luego es la función de entrenarlos, ayudarlo, capacitarlo y gestionar un entorno de trabajo participativo, pues si no se cumple no tendría caso, ya que se desarrolla a las personas desde un inicio.

Dimensión recompensar a las personas

Desarrollar un clima laboral, donde el personal no se sienta estresado, desanimado, cansado por siempre hacer lo mismo, ya involucra a la empresa brindar preocupación por ellos, brindar palabras motivadoras, incentivos y apoyos, donde se sientan parte de ello, acompañando por la labor que están realizando, para ello los trabajadores debe estar comprometido. Tal como señala Ibáñez (2019) la compensación total, donde la empresa abastece a toda la organización recompensando a cada personal por su colaboración en la empresa, los elementos motivadores siendo económico o no económico, donde igual son sumatorios para ellos.

Dimensión desarrollo de las personas

Godínez & Hernandéz (2018) sostiene que desarrollar personas se centra en la organización, en aprender, implementar, desarrollar conocimientos y descubrir más de ellos en donde será un proceso constante continuamente mejorando su proceso de

actividades, en este proceso ellos se sientan capaces de afrontar los problemas, buscando ideas, alternativas de soluciones, que permita un cambio y crecimiento de formación de actividades.

C. Indicadores

Reclutamiento de personal y selección de personal

Rivera (2019) define reclutamiento un sistema de información que permite a las empresas trasmitir convocatoria de trabajo con el objetivo de atraer números de postulante conforme al puesto ofertado, ya sea de manera interna o externa de la empresa. Asimismo, la selección del personal se encarga de retener a los postulantes e ir seleccionando a los posibles candidatos que reúnen las características necesarias para el perfil de puesto de trabajo.

Remuneración

Chunga at el. (2022) sostienen que la remuneración es la retribución de contraprestación que se realiza a cambio de labores realizada, en donde el personal realiza diferentes tareas en un área determinada, con la finalidad de aumentar capital e imagen de la empresa, y la empresa contribuye por las labores realizadas brindando bonificaciones y comisiones.

Programas de incentivos

Ccorisapra (2019) define el programa de incentivos y beneficios comprende un conjunto de reconocimientos y premios, que se le otorga al personal con el objetivo de motivar el esfuerzo de apoyo que brinda a la empresa, estos estímulos pueden presentarse de manera económica y no económica, a través de ello se busca lograr objetivos trazados y que el personal se sienta satisfecho.

Capacitación

Medina et al. (2021) defieren que las capacitaciones desarrollan el valor agregado a cada trabajador generando competitividad, que permite encaminar y actualizar, trasmitido de manera interna o externa; internamente donde los mismos supervisores, jefes, compañeros se dirigen y de manera externa es la contratación de una persona responsable especializada en diferentes temas de interés para la capacitación del personal siendo una capacitación mayor desarrollada.

Desarrollo de las personas y las organizaciones

Torres (2020) señala que el desarrollo de las personas es el proceso de preparación y desenvolvimiento de conocimientos, habilidades, competencias, destrezas, que suman e impulsan valor ala organización. El emprendimiento del éxito de una empresa está en el personal, contar con profesionales que desarrollen competencias y estar atentos a las transformaciones cambiantes.

D. Teorías

La literatura con respecto a esta teoría se basa en un mundo dinámico donde la competitividad es la clave para gestionar, basada en el talento humano siendo el motor principal para impulsar el desarrollo y crecimiento empresarial, mediante las sumas de esfuerzos de los stakeholders, ya que cada uno de ellos representa una pieza importante con diferentes talentos. Por tal razón, la gestión de talento humano exhorta a las capacidades y aptitudes de cada persona con el objetivo de potencialidad para la productividad y el éxito de la empresa.

Mediana et al. (2002) refiere a la administración moderna dando inicio en la época primitiva en 1769, donde James Watt Boulton realiza la creación de la máquina a vapor y Jaime Hergreaves la máquina a hilar, aportando a los inicios de la revolución industrial. Armas et al., (2017) señala que en los siglos XX la revolución industrial, obtuvo principales representantes centrándose en el propósito del estadounidense Frederick Winslow Taylor denominado como el fundador del movimiento de la organización científica del trabajo, basada en la gestión y el rendimiento mayor para las organizaciones.

Evolución de gestión de talento humano

Calle et al. (2018) argumentan que todo empezó en el siglo XX, teniendo influencia la revolución industrial, donde las organizaciones y las personas no se relacionaban y existía conflictos, donde la preocupación era de manera individual. Desde ese entonces, surgió la primera evolución sobre el área de relaciones industriales con el objetivo de desarrollar el capital y el trabajo a pesar de las dependencias individuales. En 1950 se modificó a administración de personal con el propósito de administrar personas con las normas laborales y poder administrar los inconvenientes que concurrían. En 1960 ya no se basaba en las legislaciones laborales, por tal razón, ya era la preocupación por las personas como importancia para el desarrollo organizacional y empresarial, como el recurso vivo que les permitirá evadir los desafíos y las competencias. En 1970 ya se inició el desarrollo sobre la administración de recursos humanos esto permitió comprender que las personas son esenciales en la organización, tal modo, que los directivos resaltaban al personal como

clave para el desarrollo. En 1980 se denomina áreas administrativas donde las personas eran la mayor atracción en las empresas, significando la preocupación por ello. En 1990 ya empezó a ser constante la atención a los personales como clave del rendimiento económico y competitivo.

Por lo tanto, a inicios del siglo XXI, se decía que administrar personas para que sepan que realizar y que no, ya se volvió absoluto, por ello surgió denominar recursos como personas con talento, siendo activos y proactivos, mostrando competencias únicas y diferenciadas donde sean capaces de resolver problemas. Por otro lado, Chiavenato (2009) la administración de talento humano es denominada como prácticas de acciones indispensables e importancia para la administración con relación a personas, monitoreadas en reclutamiento y selección, luego en capacitaciones involucrando las remuneraciones como motivador primordial para el desempeño. Los colaboradores como personas son importante para el éxito de las empresas, implementando estrategias de recursos humanos oportuno, que involucren y ayuden a la organización manteniendo o superando ventajas en el mercado para el cumplimiento de metas organizacionales.

Metodología para gestión de talento humano

Vallejo (2016) refiere la filosofía de administración de talento humano está relacionada al personal, mencionando en su redacción a Douglas McGregor proponiendo la teoría organizacional teoría X y teoría Y, siendo una manera de percibir el comportamiento y actitud de las personas, quien la empresa está a cargo de velar y emprender sobre qué tipo de persona quieren o necesitan en la organización para cumplir con el propósito.

Teoría X

Se caracteriza por negación al trabajo tratando de invadir sin importarle el que le dirán; tienen como despido al trabajo donde muchas de ellas están siendo controladas, torturadas, obligadas incluso amenazadas con sanciones ya que su función solo es trabajar conforme se les mencione o se encomienden con el fin de lograrlo, además no son partícipe ni se les toma en cuenta sus sugerencias o recomendaciones; es así que ellos evitan muchas veces las responsabilidades.

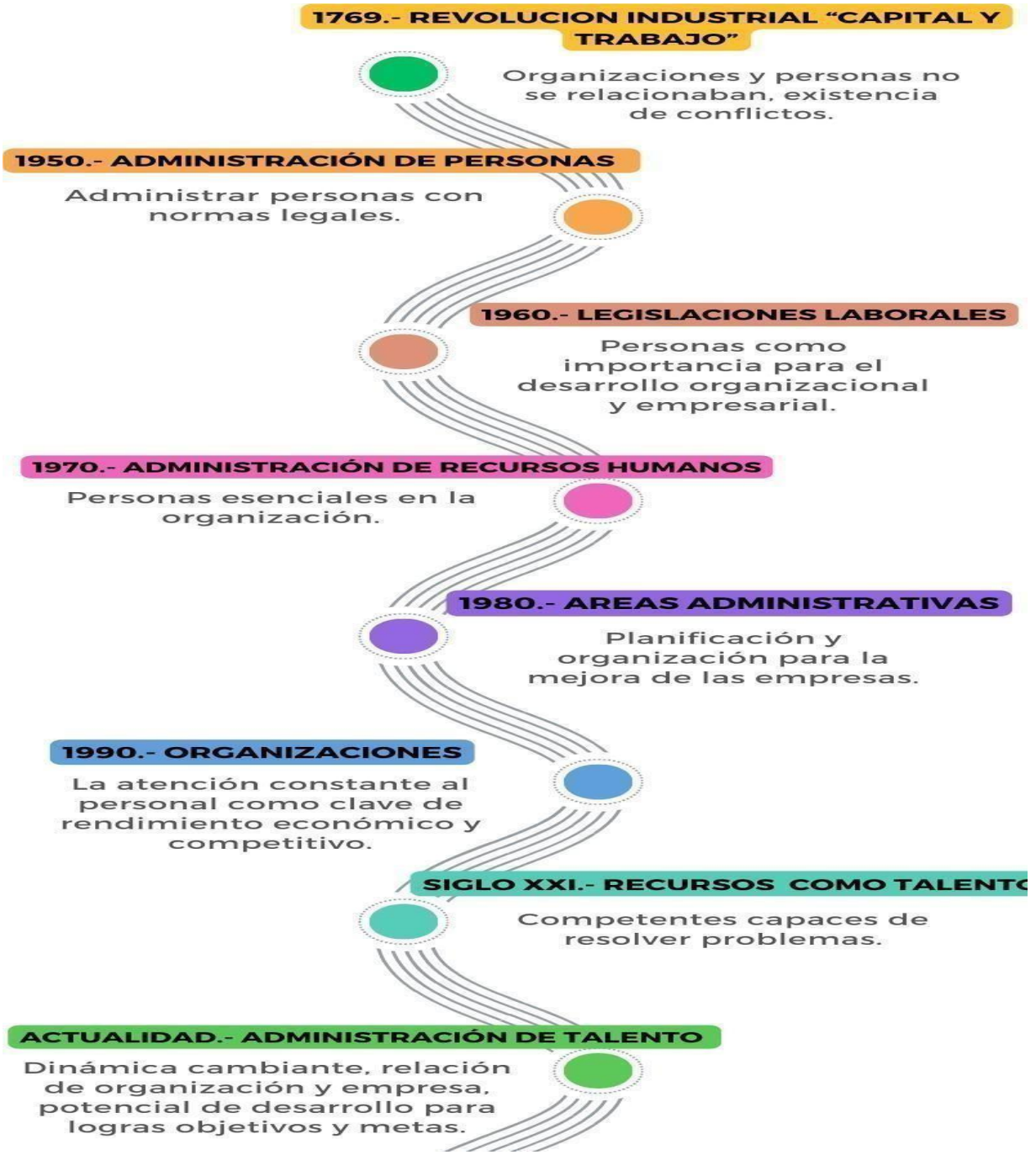
Teoría Y

Se caracteriza al no rechaza al trabajo, los castigos no utilizan como medio para que logren objetivos; están motivados al satisfacer sus necesidades obteniendo la autorrealización; estudian el valor de la responsabilidad en el trabajo; muestran capacidades óptimas como habilidades, talento, liderazgo y empatía para las resoluciones de problemas, planean anticipación de decisiones y estrategias de acuerdo al objetivo.

Conforme a la teoría X y Y, Vallejo (2016) menciona a Rensis Likert siendo psicólogo organizacional estadounidense, propone el Sistema IV basándose en la teoría Y de Douglas McGregor, mencionando que debe permanecer la importancia de motivar a los personales, en la formación de talentos, proponiendo paradigmas propios con ambiente participativo señalándolo de la siguiente manera; que la gerencia tiene una confianza afírmale ante los demás; los personales tienen el espíritu participativo en la organización en las decisiones, se muestra participación e interacción en toda la organización, siendo la responsabilidad como factor de importancia.

Figura 2

Aporte teórico variable gestión del talento humano



Nota: En la figura representa la evolución de la variable gestión del talento humano

2.2 Antecedentes

A. Antecedentes nacionales

Zagaceta (2021) en su tesis titulada Gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martin 2021, tesis de maestría, publicado en el repositorio Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial hotelera de la ciudad de Moyobamba, San Martín - 2021. Empleó la metodología de tipo aplicada, nivel correlación, diseño no experimental de corte transversal, la población, muestra y muestro fue aleatorio de 60 trabajadores de 5 empresas hoteleras de la ciudad de Moyobamba, y la técnica utilizada fue encuesta y el instrumento de cuestionario. Se concluyó que existe relación entre la gestión del talento humano y la gestión empresarial, manifestando una correlación positiva y significativa en los objetivos y estrategias que se realicen respeto al talento humano influenciará en la gestión empresarial de las empresas hoteleras.

Castro & Delgado (2020) en su artículo Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020, publicado en la revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, cuyo objetivo fue determinar un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral, proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. Desarrollaron la metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal, la población y muestra fueron los colaboradores del proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo un total de 70 personas, para la recolección de datos aplicaron la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. Concluyeron que existe relación entre

gestión del talento humano y del desempeño laboral, además la gestión del talento humano mejora el desempeño laboral, siendo los estímulos y las capacitaciones son los factores influyentes. También, los colaboradores se preocupan por su desempeño laboral evitando los conflictos, asumen riesgos con el objetivo de lograr resultados positivos para la empresa, se adaptan fácilmente a los cambios, donde poseen habilidades interpersonales adecuadas para un buen desempeño.

Camones (2021) en su tesis titulada Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, en hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz – 2020, tesis de licenciatura, publicada por la Universidad Nacional Santiago Atúnez de Mayolo, su objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz – 2020. Ejecuto la metodología de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, diseño no experimental y corte transversal y la población estudiada fue por 21 administradores de hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz y la muestra fue censal, desarrollo la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario. Obtuvo como conclusión la gestión del talento humano influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral en hoteles de 3estrellas de la ciudad de Huaraz – 2020. Asimismo, el desempeño laboral en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz es valorado como de nivel medio, también la influencia de la incorporación, colocación y las recompensas junto al desarrollo, retención y supervisión del personal en el desempeño laboral con la relación existente es directa y significativa en un nivel fuerte.

Flores (2019) en su artículo denominado Gestión de talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno, publicada en la revista EAN, su objetivo fue analizar la incidencia de la gestión del talento humano en la rentabilidad económica y financiera de las organizaciones del sector hotelero. Utilizó la metodología de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, la población estudiada fueron delimitadas de dos a cinco estrellas un total de 105 empresas hoteleras, la muestra fue de 38 empresas y empleo el muestreo estratificado. Concluyó que la gestión del talento es el área principal para el éxito empresarial y el sector hotelero de la región Puno, reconoce el auge primordial para el crecimiento financiero es el empleador desde el inicio de admisión y llegar a la compensación para el mejor desenvolvimiento y crecimiento financiero.

B. Antecedentes internacionales

Martínez et al. (2021) en su artículo denominado Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de Sonora - México, publicada en la revista Ciencias Administrativas, tuvieron como objetivo identificar si existía una relación entre los tipos de cultura organizacional y los niveles de competitividad de las empresas del sector turístico de Sonora - México. Emplearon el enfoque cuantitativo, diseño no experimental- transversal, la población constituida por 215 empresas y la muestra por conglomerado de 136 empresas del sector turístico empresas los municipios de Guaymas - Navojoa y Cajeme, y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Concluyeron que el tipo de cultura clan influye en los niveles de

competitividad de las empresas turísticas del sur de Sonora, también para la mejora de la competitividad empresarial se precisa el cumplimiento correcto de la cultura organizacional, siendo un elemento de importancia frente a los competidores para el posicionamiento y la permanencia en el mercado globalizado de las empresas turísticas.

Parra et al. (2021) en su artículo denominado Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero, publicado en la Revista de Ciencias Sociales, cuyo objetivo fue analizar el liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero de Cartagena de Indias. Desarrollaron el enfoque cuantitativo, tipo correlacional descriptivo, diseño no experimental- transversal, siendo la población y muestra de 35 empleados de las empresas hoteleras de Cartagena. Concluyeron que el liderazgo tiene relación con el clima organizacional y mayormente se desarrolla el tipo de liderazgo autoritario y cerrado implicando a la organización tensiones en el ambiente y en la ejecución de los procesos. Además, que no existe plan y métodos de desarrollo laboral, lo que significa una tendencia de poca autoeficacia en el empleado, tanto que, conlleva emplear normativas internas y en conjunto, promoviendo procesos de bienestar y clima organizacional favorable basada en el servicio.

Rolin (2020) en su artículo denominado Sistema de incentivo al conocimiento: una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral, publicada en la Revista Business Innova Sciences, tuvo como objetivo estudiar la relación del incentivo al conocimiento y rendimiento empresarial. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo exploratorio y descriptivo, la población constituida por 300 trabajadores del registro diario de la empresa Textil Sydney, y la muestra fue probabilística estratificada de 73

personas. Como conclusión determinó que las empresas deben mantener motivados a sus trabajadores a través de la información de los beneficios y contribuciones inherentes al programa a nivel individual y empresarial a través del incentivo motivacional y económico, además es fundamental los incentivos para que los trabajadores estimulen el sentido de aprender, se especialicen y/o desarrollen, que la motivación es el elemento esencial para el incentivo al conocimiento, depende de la participación activa, tanto de los trabajadores como de los instructores.

Barrera et al. (2020) en su tesis titulada Gestión y desarrollo del talento humano para el sector hotelero en Colombia, tesis de licenciatura, publicado en la Institución universitaria Politécnico Gran Colombiano, tuvieron como objetivo identificar el impacto que genera ejecutar un modelo de talento humano por competencias en los hoteles de Colombia. Desarrollaron la metodología mixta, diseño descriptivo, aplicaron el instrumento del cuestionario, donde su población fue 39 cadenas hoteleras de Colombia que se encuentran categorizados de uno a cinco estrellas y su muestra fue de 20 hoteles. Concluyeron que el recurso más importante en una empresa es el capital humano que ayuda a mantener la productividad. Los modelos de desarrollo de habilidades, desempeño del personal y destrezas son respuestas positivas para la organización, para el cumplimiento de los logros y objetivos organizacionales. Además, muchas de las empresas fracasan por no determinar un modelo o proyecto de desarrollo de gestión con la importancia de fortalecer un modelo de talento humano en la organización.

2.3 Definición de términos básicos

Desarrollo de las personas

Proceso sistemático en la formación de nuevas habilidades, conocimientos y destrezas. Brindándoles la información necesaria y útil, para que generen ideas y conceptos propios, por ello la capacitación es parte de ella que generaliza la parte individual y grupal. El desarrollo permite incrementar su desempeño y productividad que proyecta hacia el futuro para el crecimiento humano (Vallejo, 2016).

Empresa

Identificar a la empresa como una entidad pública o privada, conformada por un grupo de personas, que son el capital y trabajadores, para llevar a cabo actividades comerciales, industriales o prestación de servicios, desarrollando un conjunto de objetivos, además están diseñadas para cubrir las necesidades u deseos de la demanda, con obtención de fines lucrativos (Yambay, 2017).

Hotelería

Sector terciario y rama de turismo que demanda economía por la prestación de servicio de alojamiento para la estadía de los turistas. Considera como parte importante de la cadena de valor de la actividad turística, la infraestructura, capacidad y servicio trae consigo el posicionamiento de la ciudad como destino de talla internacional y nacional. Ya que los servicios acompañados son fundamental para el desarrollo de los destinos turísticos (Martínez, 2019).

Incorporar a las personas

Ingreso de la persona con talento, competencia y actitud de compromiso para que desarrolle sus actividades basadas en objetivos de la empresa, por ello, es la personas que estará comprometido con la marca para el realce y desempeñe un excelente trabajo en las diferentes áreas que les asigna; a ellos se suma el departamento de recurso humano quien se encargará del reclutamiento y selección del personal idóneo (Ramírez & Vásquez, 2018).

Liderazgo

Es el conjunto de capacidades de habilidades que posee el ser humano, de influenciar en un grupo de personas, orientándolos, encaminándolos e incentivando, para el cumplimiento de objetivos organizacionales como es misión, visión y estrategias. El líder es la persona encargada de crear confianza para que actúen en conjunto con su equipo y crear liderazgo en los demás motivándolos que ellos también pueden ser líderes (Mendoza, 2017).

Mejora continua

Ejecución de proceso constante basada en acciones o tareas consecutivas con el rol de minimizar errores en la actividad, siendo importante en la calidad de vida de los trabajadores y clientes, con el propósito de ser una empresa competitiva para su realce en el mercado, por ello los trabajadores son primordiales para alcanzar dicha meta y objetivo estratégicos para el crecimiento y expansión organizacional (Zambrano & Almeida, 2018).

Planificación

Es la estrategia administrativa de procesos metódicos para la toma de decisiones, donde se desarrolla con anticipación para establecer planes de desarrollo que al final se consigue resultados. Además, la planificación permite trabajar y

sistematizar estos procesos en metas de objetivos a través del análisis, promoviendo en conjunto con la organización, dirección y control promoviendo la comunicación integrada (Segarra et al., 2019).

Procesos

Conceptualiza la gestión y el control empresarial en la aplicación de estrategias de conjunto de actividades estructuradas para los procedimientos donde garantiza resultados favorables para la empresa y clientes. El proceso es primordial para concertar pautas en el desarrollo de etapas de secuencias a seguir, donde integra operaciones en control efectivo y obtener resultados positivos, superando las expectativas (Vega & Ortiz, 2017).

Recompensar a las personas

Recompensa de incentivos por el esfuerzo de dicho trabajo realizado cumpliendo como el empuje de motivación para el logro de las metas, esta motivación determina sacar el máximo provecho de las personas para la empresa a cambio de retribución, premio, remuneración o reconocimiento positivo agradeciendo por su esfuerzo desarrollo que se refleja en la satisfacción y aumento de productividad (Honorio, 2019).

Talento humano

Es el factor importante en la organización, es el trabajo del proceso estratégico administrativo, para la atracción, incorporación y retención del personal comprometido con la empresa, donde realizan acciones de actividades en el departamento de recursos humanos, quienes lo conforman la organización y las personas. Desarrollar competencias, proyección que se verá reflejado en el avance de acciones individualmente y parala organización conjunta (Ramírez et al., 2019).

Trabajador

Refiere a todo ser humano que presta su servicio de actividades conforme al área que se le asigne en la empresa, por ello, demanda de una labor física, mental, voluntaria y libre, ya que es importante resaltar que el bienestar humano es tener la seguridad ambiental y personal. A todo ello, dicho trabajo será recompensada e impulsada con una remuneración económica. (Castañeda et al.,2017).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

3.1.2 Hipótesis específicas

Existe una relación directa y significativa entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Existe una relación directa y significativa entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Existe una relación directa y significativa entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

3.2 Definición conceptual de las variables

Mejora continua

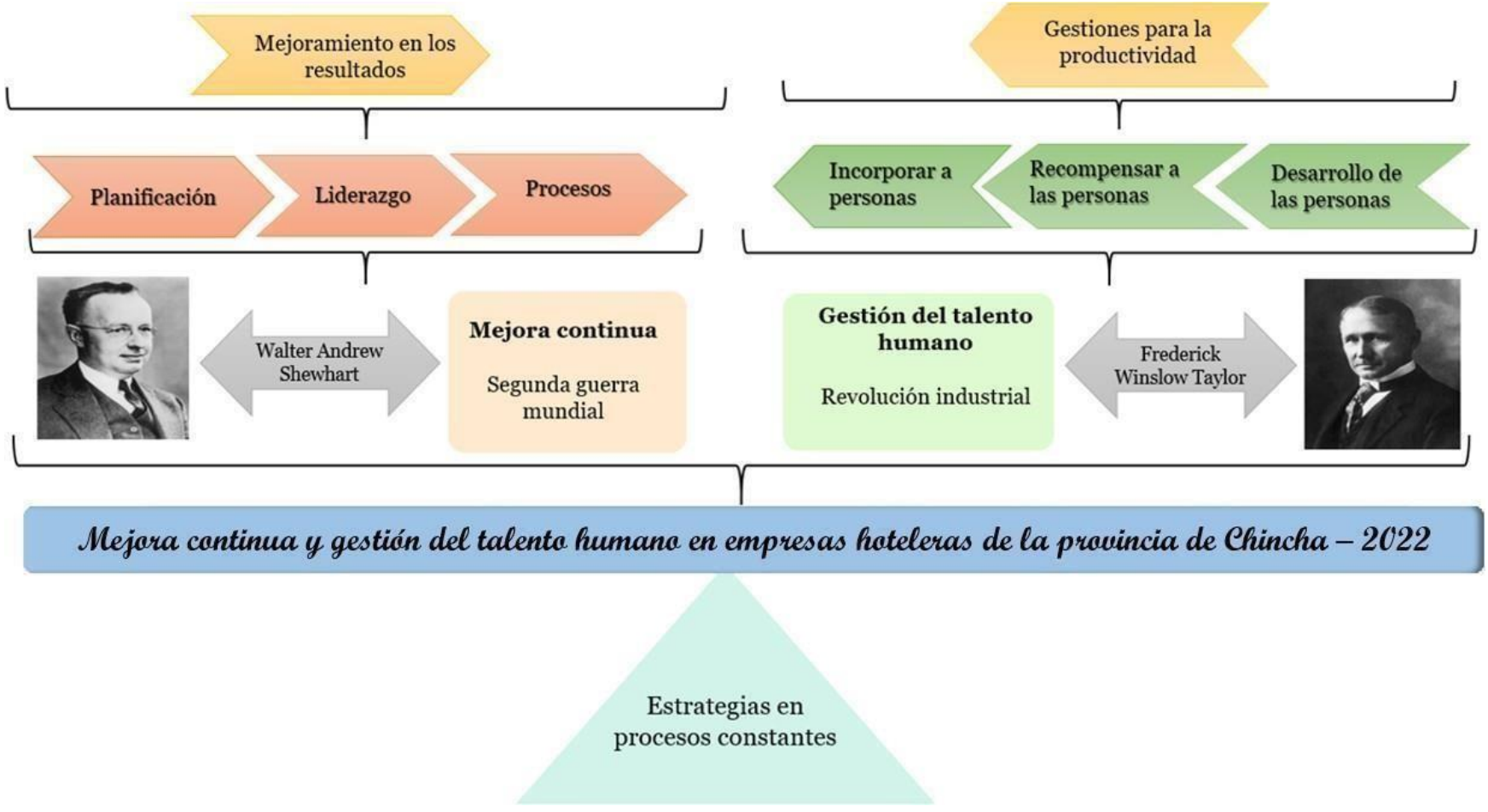
Teniendo en cuenta a Viteri et al. (2022) los procesos son elementos importante en una organización dividida en macroprocesos, procesos, actividades y tareas, obteniendo como resultado final el cumplimiento del objetivo o meta. Por consiguiente, se determina que la mejora continua es un conjunto de procesos y métodos de elaboración en medida de relevancia en dirección a la calidad, siendo así herramienta esencial en la organización para el seguimiento, como ventaja competitiva frente a las demás, ya que permite una nueva visión de trabajo, siendo participe toda la organización en el proceso de la mejora constante.

Gestión del talento humano

Gaspar (2021) manifiesta que la gestión del talento humano es el elemento funcional en la organización, quien se encarga la administración eficiente en los recursos humanos y sus capacidades para el desarrolllo de sus funciones, con mira a que el trabajador se sienta comprometido con las metas, objetivos, logros, visión, cultura y obtención del éxito empresarial. Es así, que la organización es encargada de gestionar acciones de procesos a favor de la empresa, siendo la atención al personal, en el reclutamiento, participación, retroalimentación y el apoyo constante, permitiendo así el desarrollo individual y grupal para la productividad, donde el gerente se involucre con los colaboradores formando fuerzas para los logros planeados en las decisiones.

Figura 3

Teoría conceptual



Nota: La figura representa la teoría conceptual entre mejora continua y gestión del talento humano

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable mejora continua

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Planificación	Toma de decisiones	Los encargados de cada toman decisiones y comparten responsabilidades conforme a los objetivos de la empresa	Ordinal	1-T*otalmente en desacuerdo* *2 – En desacuerdo* *3 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo* *4 – De acuerdo* *5 - Totalmente de acuerdo*
	Comunicación	Existe una comunicación positiva entre la mejora continua y la incorporación a las personas.		
	Liderar	Los gerentes establecen las condiciones de capacidad suficiente para liderar.		
Liderazgo	Calidad	La empresa está en mejoramiento constante en la calidad del servicio brindada al huésped.	Ordinal	
	Recursos	Los recursos otorgados para el servicio de los clientes son los adecuados.		
	Satisfacción del cliente	Existe disposición por la satisfacción del huésped en la empresa.		
Procesos	Deleite del Cliente	La empresa alcanza superar las expectativas de los huéspedes.	Ordinal	*Bajo: 0 - 13* *Medio: 14 - 26* *Alto: 27 – 39*
	Éxito con el cliente	La empresa logra alcanzar huéspedes leales y recomiendan a otras personas.		

Nota: Se conceptualiza la matriz de operacionalización de variable mejora continua

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable gestión del talento humano

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Nivel y rango
Incorporar a las personas	Reclutamiento de personal y selección de personal	El método que aplican para el proceso de selección en el personal son los apropiados	Ordinal	
Recompensar a las personas	Remuneración	Su esfuerzo es recompensado por la empresa	Ordinal	1- T*otalmente en desacuerdo* 2 – *En Desacuerdo* 3 - *Ni de acuerdo ni en desacuerdo* *4 – De acuerdo* *5 - Totalmente de acuerdo* *Bajo:* 0 -19 *Medio:* 20 - 39 *Alto:* 40 - 59
	Programas de incentivos	La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas.		
		Los procedimientos que se utilizan para desarrollar sus conocimientos y habilidades son las apropiadas.		
	Capacitación	Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral.		
Desarrollo de las personas	Desarrollo de las personas y las organizaciones	Considera que el servicio que usted brinda es el esperado por el huésped.		
		Ha percibido quejas o reclamos por la calidad del servicio que ha brindado.		
		Cree usted que la empresa le otorga todos los recursos necesarios para su ejecución adecuada de su labor.	Ordinal	
		Considera que el personal del hotel está capacitado para desempeñar diferentes actividades.		
		Cuando el huésped necesita de su ayuda, su disposición y capacidad de respuesta es inmediata.		
		El servicio que brinda usted considera que refuerza a mantener la imagen y realce al hotel.		
		Muestra empatía con los huéspedes, cuando se les presenta problemas.		

Nota: Se conceptualiza la matriz de operacionalización de variable gestión del talento humano.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

Es una investigación aplicada, ya que cumple en resolver problemas y dar soluciones a ellos, conforme al objetivo planteado en el estudio, el objetivo de ser una investigación conceptualizada en aumento de conocimiento, marcando las características que determinaron otras de ellas, además pretende mejorar la influencia de determinadas condiciones conceptos, preguntas, impacto y conocimientos dependiendo el tema a desarrollar (Cegarra, 2011).

4.2 Diseño de investigación

Desarrolla una investigación de diseño no experimental-transversal, representando la investigación sin ser manipuladas las variables que la componen, ni alteración una de la otra, ya que el objetivo de esta investigación es observar las situaciones ya existentes, y correspondiendo al diseño trasversal porque busca la recolección de los datos para los resultados solo una vez y en un determinado tiempo, con la finalidad de describir y analizar las variables (Hernández et al., 2014).

4.3 Método de investigación

El método que se aplicó en la investigación fue el método hipotético- deductivo, donde se fundamenta en dar contrastación de las hipótesis, estableciendo del cómo la verdad o falsedad del enunciado, es decir, si es verdad o falso que se derivaron de los objetivos a partir de ahí logramos obtener que determina y así ser orientadores de la investigación para el

desarrollo de las conclusiones, este método científico se utilizó para mejorar y precisar las teorías en función a los conocimientos (Behar 2008).

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

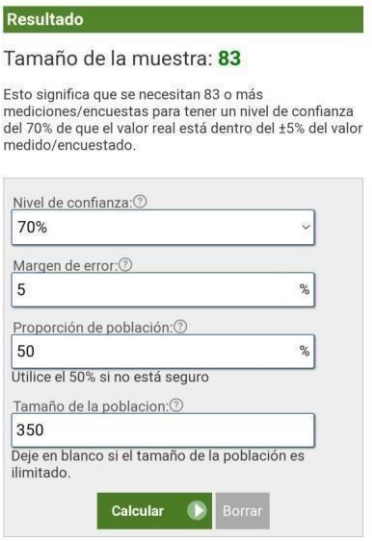
Como define Hernández et al. (2014) describe al conjunto del universo o población a investigar, que demuestre características esenciales para el estudio a través de parámetros muéstrales. Por ello la población objetivo de estudio está conformada por 350 trabajadores de 40 empresas hoteleras de la provincia de Chincha, son datos obtenidos a través del Directorio de Establecimientos de Servicios Turísticos y de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Oficina Zonal Chincha.

4.4.2 Muestra

Hernández & Mendoza (2018) manifiesta que la muestra probabilística representa el subgrupo de la población donde todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. La selección de muestra por conglomerado es la selección entre dos o más etapas, para la determinación de investigación donde todos tienen la misma oportunidad de ser elegidos, implicando dos unidades la unidad de muestreo y la unidad de análisis; la unidad de muestreo se encarga de obtener datos para el estudio y la unidad de análisis son quienes serán los estudiados. La muestra objetiva de estudio es muestreo probabilista por conglomerados, que representa 83 trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha, de clase hotel y categoría *** estrellas, representado de forma aleatoriamente por Sample Size Calculator y estratificadas por agrupaciones de características iguales para el estudio.

Figura 4

Identificación de muestra



Nota: Representación de la muestra a través de Sample Size Calculator.

Hernández & Mendoza (2018) menciona que calcular el tamaño de muestra consiste en encontrar una muestra representativa de la población, con ciertas probabilidades de error y nivel de confianza, donde el investigador puede confiar en la muestra del estudio siendo razonable válida y fiable, el margen de error puede ser de 1% hasta 5%, representa la cantidad de tolerancia de error en la muestra, el porcentaje estimado es la participación característica a la población y nivel de confianza es la estimación confidencial de probabilidad y certeza, donde el nivel de confianza más común es 95% o 90%, pero también se pude utilizar otros con el 80% y 70%. Es así que este estudio representa el tamaño de población 350 trabajadores, error máximo aceptable 5%, porcentaje estimado de la muestra 50%, nivel deseado de confianza 70%, se toma la decisión de desarrollar un nivel de confianza 70%, por la coyuntura del Covid 19, ya que el estudio se desarrolló en tiempo de pandemia a lo cual había limitantes para obtener una mayor cantidad de muestra siendo considerada una muestra por conveniencia.

Unidad del estudio.-

Unidad de muestreo: Son los trabajadores de las empresas hoteleras.

Unidad de análisis: Se extraerán datos para el estudio las empresas hoteleras de la provincia de Chincha.

Etapas de selección de muestra. -

(i) Selección por clases hotel, apart-hotel, hostal y albergue.

(ii) Selección por categoría hotel.

(iii) Selección por grupo de la misma categoría *** estrellas.

Criterios de inclusión: este aspecto servirá de importancia para el desarrollo a tener en cuenta para la aplicación del instrumento empresas hoteleras de la provincia de Chincha que cuentan con licencia municipal de funcionamiento y estén registrados en el directorio, empresas hoteleras de categorización de tres estrellas y empresas que están acorde para ser parte de esta investigación, también se determinaron a las personas que laboran en dichos establecimientos.

Criterios de exclusión: en este caso excluimos a aquellas características que no poseen en este proceso, además, que no concuerdan con el tema que queremos desarrollar, por ello son las empresas hoteleras que no cuentan con documentaciones en regla.

4.5 Lugar de estudio

Provincia de Chincha

INFOBAE (2021) La provincia de Chincha fue creado el 30 de octubre de 1868. Dicha provincia pertenece al departamento de Ica y se ubica a 3 horas de Lima aproximadamente 200 km al sur. Esta provincia esta conformada por 11 distritos .

Chincha proviene de la palabra Chinchay cuyo significado es Jaguar. Además, los Chincha son considerados como los comerciantes más importantes de la época prehispánica, hábiles en el transporte de mercancías por tierra y mar. Es así que, durante la época colonial se produjo la mezcla de indígenas, españoles y negros, considerándose como la cuna del estilo afroperuano, ya que desarrolló una de las colonias de esclavos africanos más grandes gobernadas por los conquistadores occidentales que España trajo al Perú, lo que resultó en una fusión cultural que sentaría las bases para la futura cultura de la Chincha moderna.

En su máxima expresión la Plaza de Armas de Chincha, es el punto principal para conocer a sus alrededores de esta ciudad. Chincha es el lugar perfecto para aquellos que quieran conocer y estén interesados en la cultura e historia afrodescendientes, acompañados de la gran variedad gastronómica y dulces típicos, como la carapulcra con sopa seca, el ceviche de mejillones, picadillo de pavo, anticuchos, humitas de maíz, tamales, frejol colado, entre otros potajes.

Figura 5

Mapa de Chincha



Nota: Mapa de la provincia de Chincha y sus 11 distritos

4.6 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada es la encuestas conforme Arias (2020) nos menciona que las técnicas permiten el desarrollo metodológico y científico, ya que son el medio para la recolección de datos por el cual la metodología es esencial establecer técnicas donde cada una de ellas tiene su instrumento concuerdo con la población, viabilidad, objetivo de la investigación, siendo así las encuestas como herramientas y el procedimiento para recoger información de una porción de la población de interés guiando el camino de la recolección de datos.

Instrumento

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario, para Behar (2008) señala que el cuestionario consiste en la agrupación de preguntas con las variables a medir, siendo herramientas de apoyo para lograr el propósito del estudio mencionando, para ellos nos mencionan que existen dos tipos de preguntas; las cerradas o abiertas, a lo cual se empleó el cuestionario preguntas cerrado o restringido desarrollada en correlación de las variables mejora continua y gestión del talento, implicando tener respuestas breves, delimitadas y específicas, donde el encuestado obtuvo la opción de elegir cualquiera de esas respuestas conforme a sus expectativas.

Validez

Juicio de validación como señala Hernández & Mendoza (2018) es el grado donde el instrumento será sometido a juicios de expertos, quienes serán los encargados de la aprobación del instrumento. Por lo tanto, la presente investigación el instrumento fue sometido por tres jueces expertos del tema, siendo los encargados de su aprobación.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

Nombres y Apellidos	Juez experto	Pertenencia / Relevancia / Claridad
Dra. Natalia Iju Ireijo	Turismo y hoteleria	Aplicable
Mg. Ruth Escarlen Gordon Meza	Turismo y hoteleria	Aplicable
Mg. Rosa Cecilia Gonzáles Rios	Planificación y gestión turística	Aplicable

Nota: Validez del contenido y confiabilidad del instrumento por juicios expertos

Confiabilidad

Hernández & Mendoza (2018) describe que la confiabilidad o fiabilidad es la medición de grado del instrumento, el grado de su aplicación repetida al mismo individuo, con los mismos resultados. Por lo cual, el grado de confiabilidad del instrumento se analizó a los trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha, siendo la clase de hotel y categorización de tres estrellas, a través de una muestra de 18 trabajadores para que luego sea procesada por el alfa de Cronbach.

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

K: El número de ítems

SSi^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST^2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 4

Confiabilidad variable mejora continua

N° DE ELEMENTOS 18	
K=	*8*
$SSi^{2=}$	*16.87*
$ST^{2=}$	*5.39*
α=	*0.777728*

Nota: Representación de análisis criterio de la variable mejora continua

Tabla 5

Confiabilidad variable gestión del talento humano

N° DE ELEMENTOS 18	
K=	*12*
$SSi^{2=}$	*37.65*
$ST^{2=}$	*0.13*
α=	*1.087231*

Nota: Representación de análisis criterio de la variable gestión del talento humano

4.7 Análisis y procesamiento de datos

Se recopiló información en fuentes confiables, como Google académico en tesis de licenciatura y maestría, libros en línea, revistas, sitios web y acompañado del estudio en campo. Todo esto permitido el desarrollo de la investigación siendo un estudio confiable y relevante.

Para el procedimiento del instrumento se utilizó escala Likert, el objetivo de recolectar datos para el procedimiento de análisis que se empleó en tres pasos de técnicas para su desarrollo final, primero consistió en la selección de un instrumento que fue adaptado, siendo escala Likert, obteniendo un total de 20 ítems y que para su aceptación y validez fue validado con jueces expertos del tema, segundo paso fue la aplicación de dicho instrumento para su medición conforme a la muestra señalada que aplica, por último consta en análisis de datos obtenidos que se utilizó el programa SPSS 25, acompañados de alfa de cronbach y excel para la codificación, obteniendo los resultados comprobando así el grado de validez en obtención de las hipótesis.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

Tabla 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Mejora continua	,139	83	,000	,931	83	,000
Gestión del talento humano	,164	83	,000	,944	83	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Representación de decisión estadística, prueba de normalidad

Se observa en la tabla 6, el valor de la significancia en ambas variables es < a 0.05 por consiguiente los datos no siguen una distribución normal. Donde la muestra fue de 83 trabajadores, por lo tanto, se toma la decisión de utilizar la estadística de Kolmogórov-Smirnov y se trabaja con Rho de Spearman.

Tabla 7

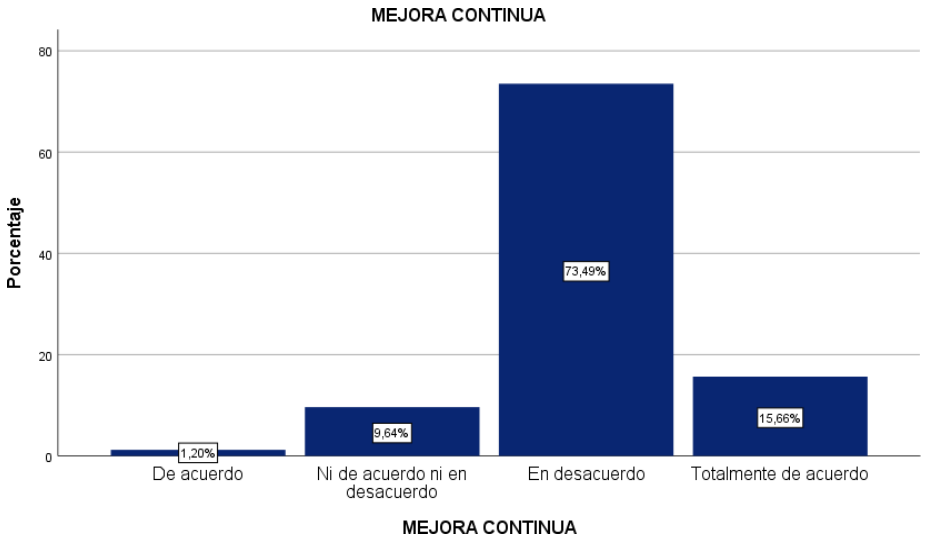
Clasificación de distribución variable mejora continua

MEJORA CONTINUA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	1	1,2	1,2	1,2
	Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	8	9,6	9,6	10,8
	En desacuerdo	61	73,5	73,5	84,3
	Totalmente de acuerdo	13	15,7	15,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Nota: Representación de clasificación variable mejora continua

Figura 6

Distribución de clasificación variable mejora continua



Nota: Representación de clasificación variable mejora continua

En la tabla 7 y figura 6, se observa la clasificación de distribución para la variable mejora continua, a lo cual 1 trabajador está de acuerdo que representa el 1.2%, 8 trabajadores esta ni de acuerdo ni en desacuerdo que representa el 9.6%, 61 trabajadores está en desacuerdo representando el 73.5% y 13 trabajadores están totalmente de acuerdo representando el 15.7%, siendo el total de 83 trabajadores encuestados, obteniendo el 100 %.

Tabla 8

Clasificación de distribución variable gestión del talento humano

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

		Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9,6	9,6	9,6
	En desacuerdo	69	83,1	83,1	92,8
	Totalmente de acuerdo	6	7,2	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Nota: Representación de clasificación variable gestión del talento humano

Figura 7

Clasificación de distribución variable gestión del talento humano



Nota. Representación de clasificación variable gestión del talento humano

Interpretación:

En la tabla 8 y figura 7, se observa la distribución de clasificación para la variable gestión del talento humano, a lo cual 8 trabajador están ni de acuerdo ni en desacuerdo, que representa el 9.6%, 69 trabajadores están en desacuerdo, que representa el 83.1%, 6 trabajadores están totalmente de acuerdo que representa el 7.2% ; siendo el total de 83 trabajadores encuestados, obteniendo el total del 100%.

Tabla 9

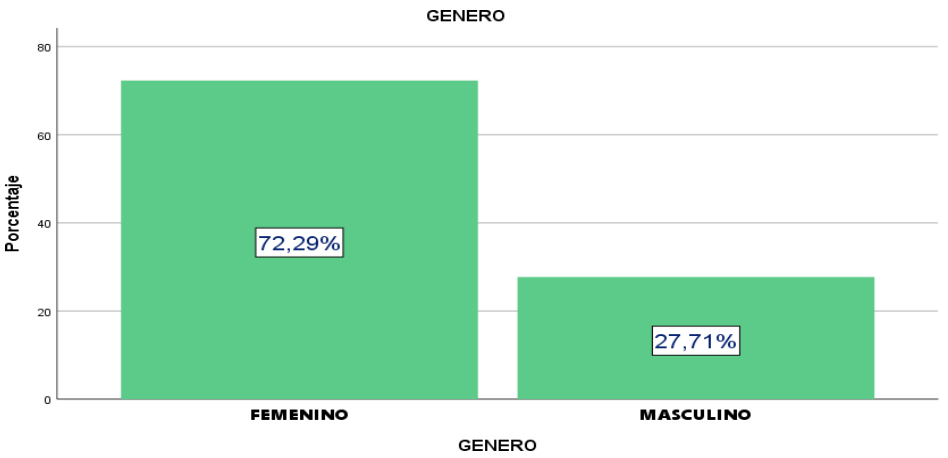
Distribución de género

GÉNERO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	FEMENINO	60	72,3	72,3	72,3
	MASCULINO	23	27,7	27,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Nota: Representación del porcentaje en la distribución de género

Figura 8

Distribución de género



Nota: Representación del porcentaje en la distribución de género

Interpretación:

En la tabla 9 y figura 8, se observa la representación de género femenino 60 trabajadores, representando el 72.3% y género masculino representado el 27.7% del total de 83 trabajadores al 100%.

5.2 Resultados inferenciales

PRUEBA DE HIPÓTESIS

H_1: Existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

H_0: No existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Tabla 10

Prueba de correlación hipótesis general

Correlaciones

			Mejora continua	Gestión del talento humano
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,948**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,948**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Nota: Prueba de correlación entre mejora continua y gestión del talento humano

Interpretación. -

En la tabla 10, se observa el grado de relación entre las variables según, los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman la existencia de una relación rs = 0,948** entre las variables mejora continua y gestión del talento humano, por lo tanto, si existe una relación positiva, con un nivel de correlación muy buena

Decisión estadística. -

Como el valor de significancia observada del coeficiente de Rho de Spearman p= 0,00 es menor al valor de la significancia teórica $\alpha = 0,05$, nos permite señalar que hay relación entre las variables, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Es decir, existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Prueba de correlación de la primera hipótesis especifica

H_1: Existe relación directa y significativa entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

H_0: No existe relación directa y significativa entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Tabla 11

Prueba de correlación primera hipótesis específica

Correlaciones

			Mejora continua	Incorporación a las personas
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,255*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	83	83
	Incorporación a las Personas	Coeficiente de correlación	,255*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	83	83

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

Nota: Prueba de correlación entre mejora continua e incorporación a las personas.

Decisión:

En la tabla 11, se rechaza la hipótesis nula (H_0) ya que el valor de significancia es 0.020, por ende, es < a 0.05 y se acepta la hipótesis especifica uno, decimos que existe relación directa y significativa entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Prueba de correlación de la segunda hipótesis específica

H_1: Existe relación directa y significativa entre mejora continua y recompensar a las empresas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

H_0: No existe relación directa y significativa entre mejora continua y recompensar a las empresas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

Tabla 12

Prueba de correlación segunda hipótesis específica

Correlaciones

			Mejora continua	Recompensar a las personas
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Recompensar a las Personas	Coeficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Nota: Prueba de correlación entre mejora continua y recompensar a las personas

Decisión:

En la tabla 12, se rechaza la hipótesis nula (H_0) ya que el valor de significancia es 0.000, por ende, es < a 0.05 y se acepta la hipótesis especifica dos, decimos relación directa y significativa entre mejora continua y recompensar a las empresas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

Prueba de correlación de la tercera hipótesis específica

H_1: Existe relación directa y significativa entre mejora continua y desarrollo de las personas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

H_0: No existe relación directa y significativa entre mejora continua y desarrollo de las personas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

Tabla 13

Prueba de correlación tercera hipótesis específica

Correlaciones

			Mejora continua	Desarrollo de las personas
Rho de Spearman	Mejora continua	Coeficiente de correlación	1,000	,435**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desarrollo de las personas	Coeficiente de correlación	,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

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

Nota: Prueba de correlación entre mejora continua y desarrollo de las personas.

Decisión:

En la tabla 13, se rechaza la hipótesis nula (H_0) ya que el valor de significancia es 0.000, por ende, es < a 0.05 y se acepta la hipótesis especifica tres, decimos existe relación directa y significativa entre mejora continua y desarrollo de las personas en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha 2022.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general planteado en determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. Conforme al coeficiente de correlación Rho de Spearman rs = 0,948**, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación muy buena. Por ello, los resultados obtenidos de la investigación lo hacen única e importante, ya que se enfoca a la línea de investigación correspondiente a Gestión empresarial y desarrollo turístico sostenible, con visión al futuro en el rubro hotelero siendo parte de la actividad turística en la provincia de Chincha, trayendo consigo mayores ingresos económicos donde la mejora continua tiene una estrecha relación con gestión del talento humano.

Estos resultados son respaldados por Flores (2019) quien afirma que la gestión de talento es un área fundamental de éxito para el sector hotelero, considerando al trabajador como el eje primordial para el crecimiento financiero desde el inicio de admisión y finalizando en la compensación de su desenvolvimiento y crecimiento del personal. De la misma manera, Martínez et al. (2021) determinan que la mejora de competitividad empresarial es desarrollar una cultura organizacional, para el posicionamiento y permanencia en el mercado globalizado, es así, que crecer una empresa esbelta establece una mejora continua, puesto que el talento es importante para las secuencias, procesos y resultados finales.

Conforme al primer objetivo específico, se buscó identificar la relación entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman rs =0,255*, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación bajo. Por consiguiente, se analizó que la variable mejora continua y la dimensión incorporar a las personas guardan relación, teniendo

los resultados nos permitió estudiar sobre las falencias existentes ya que incorporar a las personas definirá la calidad de servicio brindado y que serán ellos los responsables de cada área y empresa general.

Esta investigación tiene semejanza con la investigación realizada por Camones (2021) quien afirma que la gestión del talento humano influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral, en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Huaraz, basado en la influencia de incorporación, colocación, retención y las recompensas, supervisión del personal en el desempeño laboral. Por otra parte, Parra et al (2021) determinan a través de sus resultados finales que el liderazgo tiene relación con el clima organizacional, desarrollando el liderazgo autoritario y cerrado conllevando así tenciones en el ambiente laboral y ejecución de procesos y en muchas de las empresas no existen un plan y métodos de desarrollo laboral, significando una tendencia poca autoeficacia en el empleado. Las empresas promoverán normativas internas en conjunto para los procesos de bienestar y clima organizacional favorable basada en el servicio y atención al cliente.

Conforme al segundo objetivo específico, se buscó identificar la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman rs = 0,426**, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación moderado. Por consiguiente; se analizó que la variable mejora continua y la dimensión recompensar a las personas, guardan relación, en empresas hoteleras de la provincia de Chincha, logrando obtener los resultados de cuan satisfecho se sienten el personal por la recompensa recibida por parte de sus empresas, mencionándose que es un motivo para seguir trabajando en la mejora de recompensar a las personas.

Esta investigación tiene semejanza a la investigación realizada por Barrera el at. (2020) que los recursos más importante para una empresa es el capital humano quien mantendrá la productividad, cumpliendo los objetivos y logros organizacionales, es así que mantener y fortalecer un modelo de talento humano en la organización con habilidades, son respuestas positivas para la organización, siendo reciproca ambas partes, generando un modelo de talento por competencias. De forma similar, Rolin (2020) quien determino que es fundamental que los trabajadores estimulen en sentirse motivados, aprender, especializarse y/o desarrollarse como operarios integrales y poder crecer profesionalmente. La motivación es el elemento esencial del sistema de incentivo al conocimiento ya que de ello depende la participación, tanto de los trabajadores como de los instructores, por lo tanto, este sistema es la clave para el proceso.

Conforme al tercer objetivo específico, se buscó establecer la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. Según el coeficiente de correlación Rho de Spearman rs = 0,435**, indicando que existeuna relación positiva, con un nivel de correlación moderado. Por consiguiente; se analizó que la variable mejora continua y la dimensión desarrollo de las personas, guardan relación, demostrando que las empresas hoteleras de la provincia de Chincha están en el proceso de mejora para el desarrollo de la superación personal como tema de incentivos, por ende, al desarrollar a las personas se crea confianza, liderazgo, empatía, conocimientos, competencias y entrenamientos formando una cultura organizacional. Siendo los gerentes, administradores y instructores llamados a motivar a la organización.

Esta investigación tiene semejanza con la investigación realizada por Castro & Delgado (2020) quienes concluyeron que los estímulos y las capacitaciones son factores para la relación de gestión del talento humano y del desempeño laboral y que a mejor organización mejorara el desempeño del personal. Los participantes de cada empresa se preocupan por su desempeño individual evitando los conflictos y asumen riesgos con el objetivo de logar resultados positivos para la empresa, adaptándose fácilmente a los cambios. De la misma manera, Zagaceta (2021) en su investigación sustenta que existe relación entre gestión del talento humano y gestión empresarial donde los objetivos y estrategias influyen en el desarrollo de las persona.

CONCLUSIONES

Lo expuesto a lo largo de la investigación permite llegar a las siguientes conclusiones,

Primera:

Conforme al objetivo general se determinó la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha. En definitivo, la importancia de las personas es el valor del servicio en la organización, tanto que la capacidad humana se relaciona con los procesos, de esta manera las altas gerencias deben desempeñar el rol de herramientas metodológicas, adaptándose a los nuevos cambios y exigencia.

Segunda:

Conforme al primer objetivo se identificó la relación entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha. En definitivo, las empresas llevan el control de la gestión y formación de su talento humano, por el cual es importante en su responsabilidad incorporar a las personas en el proceso y selección de las actividades, promoviendo a la buena elección, basado en una planificación para el logro de los objetivos.

Tercera:

Conforme al segundo objetivo se identificó la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha. En definitivo, la mejora continua es sustancial recompensar el factor de motivación de las personas, donde las empresas desarrollen y brinden la compensación de apoyo y motivación al personal. Ya sea a través de bonos, gratificaciones, incentivos, ascenso de puestos y notas personalizadas, siendo equitativas y justas conforme a su desempeño laboral.

Cuarta:

Conforme al tercer objetivo se establece la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha. En definitivo, la mejora continua influye en el desarrollo de las personas en el eje mental, físico y espiritual por ser una actividad de interrelación de sí mismo y en equipo. Por ello es importante crear e implementar políticas de capacitación y formación profesional, contando con personal de repotenciación de experiencias, conocimientos, liderazgo, cualidades, habilidades, talentos, capacidad y motivación, para la práctica continua.

RECOMENDACIONES

Lo expuesto a lo largo de la investigación permite llegar a las siguientes recomendaciones:

Primera:

Es importante que las empresas hoteleras empleen herramientas de mejora que resulten un seguimiento de gestión y formación, creando el plan de mejora que es obtener la relación de procesos y personal manteniendo sinergia en el proceso y seguimiento constante. Para el empleo de herramientas se recomienda desarrollar el ciclo PHVA, lean manufacturing, six sigma o las 5S, estas herramientas permiten el desarrollo de planes de mejora constante en función a estrategias de procesos; esto permitirá tener una base para el proceso de las actividades y hacia donde se quiere llegar y lograr como empresa.

Segunda:

Es importante que las empresas hoteleras desarrollen e implementen la planificación para realizar una buena elección de reclutamiento y selección del personal, descubriendo nuevos talentos para el proceso del desarrollo y potencialidad de las actividades. Es así, que se recomienda que cada empresa establezcan el perfil y descripción del puesto conforme al área requerida. Generar una base de datos de personal, para un subprocesos de convocatoria requiriendo la necesidad de promoverlos en las áreas correspondientes.

Tercera:

Es importante que las empresas hoteleras brinden mayor importancia y preocupación a las necesidades de los colaboradores, desarrollando un clima y cultura organizacional, basada en estrategias motivacionales para cada área con sistemas de retribución, otro seria la implementación y diseños de programas de incentivos como por ejemplo la bonificación monetaria, días de vacaciones extras, reconocimientos de diplomas o medallas como mejor empleado, tarjetas de consumo, reconocimiento verbal, entre otros aspectos que sea valor agregado.

Cuarta:

Es importante que las empresas hoteleras desarrollen una comunicación activa, construyendo actitudes favorables en la organización, complementando con la retroalimentación constructiva de capacitaciones constantes para los procesos. Po ello, se recomienda a las empresas en establecer procesos de evaluación y capacitación, que permita identificar las necesidades de mejora. Proceso de capacitación, supervisión y control del personal. Así mismo, al personal por su cuenta deben estar preparado y actualizado pudiendo enfrentarse a los nuevos desafíos organizacionales.

REFERENCIA

Aguilera Mancilla, G., Nahuat Arreguín, J. J., & Badillo Morales, O. D. (2019). Reclutamiento y selección por competencias: empresas familiares del Estado de Coahuila. *Mercados y Negocios*,1(40),63-84. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571860888005

Antoñanzas Aguirre, B. (2021). *Cómo liderar en estos tiempos de continuo cambio.* [Tesis de Grado, Universidad Pontificia]. http://hdl.handle.net/11531/51221

Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Autor - Editor. ISBN: 978-612-00-5416-1

Armas Ortega, Y., Llanos Encalada, M., & Traverso Holguin , P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad Ecotec. https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/gestion-talento-humano.pdf

Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgo, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295

Bances Nizama, D. M. (2019). *El Kaizen como propuesta de mejora continua para el servicio al cliente en el hostal Sagitario Chiclayo - Lambayeque 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lambayeque]. http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/296

Barrera, L., Gutiérrez, Á., Mesa, J., & Prestan, S. (2020). *Gestión y desarrollo del talento humano para el sector hotelero en Colombia* [Tesis de Licenciatura, Institución universitaria Politécnico Grancolombiano. Colombia: Politécnico Grancolombiano]. http://hdl.handle.net/10823/2059

Barrios Hernández, K., Contreras Salinas, J., & Olivero Vega, E. (2019). La Gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Información tecnológica* ,30(2),103-1142.http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103

Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la investigación.* Editorial Shalom . ISBN 978- 959-212-783-7

Benavides Puenayán, H. O. (2019). *La oferta hotelera y la calidad del servicio de la ciudad de Tulcán en el primer trimestre del 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Estatal del Carchi]. http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/863

Bonilla Pastor de Céspedes, E., Díaz Garay, B., Kleeberg Hidalgo, F., & Noriega Araníbar, M. T. (2010). *Mejora continua de los procesos: herramientas y técnicas*. Universidad de Lima. Fondo Editorial. ISBN: 9789972452413

Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel.* Editorial Universidad Técnica de Machala. https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf

Camones Trejo , Y. (2021). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, en hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz – 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Santiago Atúnez de Mayolo].http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4733

Castañeda Herrera, Y., Betancur, J., Salazar Jiménez, N., & Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psyconex, 9(14), 1-13*.https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/328547

Castro Mori, K., & Delgado Bardales, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar,* 4(2), 684-703.https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

Ccorisapra Quintana, J.(2019). *Programas de incentivos y compromiso organizacional en los trabajadores de la caja municipal de ahorro y créditos Cusco, Andahuaylas , Apurímac,2019.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/506

Cegarra Sánchez, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica.* Ediciones Díaz de Santos.ISBN:978-84-9969-027-8

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Editorial Mc Graw Hill.http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/5400

Chunga Luzardo, R. A., Arteaga Lino, C. L., & Delgado Vera, E. A. (2022). Remuneración

Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Domino de las ciencias*, 8(1), 384–402. https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2578

Deming, W. E. (1989*). Out of the crisis, quality, productivy and competitive position*. Diaz deSantos, S.A.

Diaz Muñoz, G. A., & Salazar Duque, D. A. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *Podium,(39),19-36*. https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2

EcuRed. (2019, 26 de agosto). *La Calidad. Su evolución histórica*.https://www.ecured.cu/index.php?title=La_Calidad._Su_evoluci%C3%B3n_hist%C3%B 3rica.&oldid=3525890

Estrada Vila, M. C. (2018). *La mejora continua y la calidad del servicio en la corporación industrial FRAMI E.I.R.L. LIMA - 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19358

Flores Quispe, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Escuela de administración y negocios, 87, 59-77*.https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410.

Gaspar Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Dialnet*, 6(8), 318-329. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8042592

Germán G., Negrón González, A. M., Lozano Piedrahita, C. J., Guzmán Parra, V. F., & Rosado, N. (2019). Procedimiento para la mejora continua de la gestión de recursos humanos. *Ingeniería e investigación, 39(1), 53-62*.https://doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402

Godínez González, A. M., & Hernandéz Moreno, G. (2018*). Poder KAIZEN*. Ignius Media Innovation. ISBN:978-607-00-7782-1

González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos: Revista de estudios interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 21(1), 242 - 267.* https://doi.org/10.36390/telos211.12

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación:*

Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. McGraw-Hill Interamericano.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C.,& Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación.* McGraw-Hill/Interamericana. ISBN: 978-1-4562-2396-0

Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de las habilidades de liderazgo.* Edición Babelcube *Inc.* ISBN: 9781547530601

Honorio Gutiérrez, F. (2019). *Sistema de recompensa y comportamiento organizacional en la empresa Prevención del Norte, Chiclayo.* https://hdl.handle.net/20.500.12692/38343

Ibáñez González, I. (2019). *La retribución emocional: una tendencia clave en la compensación del empleado.* Universidad de Valladolid. http://uvadoc.uva.es/handle/10324/40288

Imai, M. (1989). *Kaizen la clave de la ventaja competitiva Japonesa*. Compañía Editorial Continental. ISBN: 968-26-1128-8

INFOBAE. (06 de 10 de 2021). *Travel Vista.* Travel Vista: https://www.infobae.com/america/peru/2021/10/07/chincha-conoce-sobre-su-historia-como-llegar-desde-lima-y-atractivos-turisticos/

Isniah, S., Hardi Purba, H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industro*, 4(1), 72-81.https://doi.org/10.30656/jsmi.v4i1.2186

Lesmes Silva, A. K., Barrientos Monsalve, E. J.,& Cordero Díaz, M. C. (2019). Comunicación asertiva estrategia de competitividad empresarial. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería* 8(1), 147 - 153.https://doi.org/10.15649/2346030X.757

Martínez, L., Arellano, A., & Lagarda, E. (2021). Cultura organizacional de las empresas restauranteras y hoteleras de sonora, México. *Ciencias Administrativas*, (19), 095.https://doi.org/10.24215/23143738e095

Martínez Ordinola, M. (2019). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas hoteleras en el Perú*. ULADECH CATÓLICA. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9896?show=full

Mendoza Ramos, A. (2017). *Narrativa del liderazgo organizacional en una empresa familiar de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica del

Perú]. http://hdl.handle.net/20.500.12404/8871

Medina,M.A., & Avila, V. A. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista cubana de psicologia*,19(3), 262-272.http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf

Nilupú Chunga, E. J. (2017). *Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.https://hdl.handle.net/20.500.12692/10767

Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Revista Boletin Redipe*, 10(6) 305-317.https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8116466

Morales Reyna, F. R., Terranova Borja, G. F., & Sandoya Mayorga, L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Opuntia Brava*, 11(4), 268-278.https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/871 Moreno Cardenas , E. Y. (2020). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 22(2), 105-116 .https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392

Noel, M.A., & Serna, Y. E. (2017) *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos-2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/89

Oliveira , J., & Fernandes, A. (2017). Continuous improvement through "Lean Tools": An application in a mechanical company. *ElSevier*, 13, 1082-1089.https://doi.org/10.1016/j.promfg.2017.09.139

Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Ciencias Sociales*, 27, 217-227. ISSN-e 1315-9518

Pérez Villa, P. E., & Múnera Vásquez, F. N. (2007). *Reflexiones para implementar un sistema de gestión de calidad (ISO 9001: 200) en cooperativas y empresas de economía solidaria (Documento de trabajo)*. Universidad Cooperativa de Colombia. ISBN:958- 8325-29-3

Picó Mak, I. J. (2018). *Gestión del talento y de las personas en la gestión hotelera e*spañola. Universidad Politécnica de Valencia.http://hdl.handle.net/10251/112349

Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G., & Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30 (6).http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167

Ramos Carpio, J. P., Villacrés Álvarez, A. E., Ocampo Ulloa, W. L., & Pazmiño Romero, D.A. (2018). Calidad: La consciencia de la mejora continua en la empresa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-15.https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/ article/ view/850

Rodríguez Kong, J. A., Rodríguez Nomura, H. E., & Rodríguez Kong, M. P. (2021). Gestiónde riesgos y mejora de las metas organizacionales en hoteles en la ciudad de Trujillo. *Revista Científica Epistemia*, 5(2).https://doi.org/10.26495/re.v5i2.2008

Rodríguez Sánchez , J. L., González Torres, T., Montero Navarro, A., & Gallego Losa, R. (2020). Investing Time and Resources for Work–Life Balance: The Effect on Talent Retention. *International journal of enviromental research and public health*, 17(6), 1920. https://doi.org/10.3390/ijerph17061920

Rivera Garcia, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. *Científica FIPCAEC*, 4(12), 58-71.https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65

Rolin Díaz, C. D. (2020). Sistema de Incentivo al conocimiento: Una herramienta clave para mejorar el rendimiento laboral. *Business innova sciences*, 1(3), 28-37. https://doi.org/10.58720/bis.v1i3.16

Salazar Mestanza, R. (2018). *Propuesta de mejora continua en el proceso de producción de techos livianos aplicando la metodología PHVA y las 5S*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte].http://hdl.handle.net/11537/12937

Sanchez Palomino, R. (10 de mayo 2022). *Perú registra un incremento en el turismo durante el primer trimestre de 2022*. https://www.ecommercenews.pe/ecosistema-ecommerce/2022/peru-registra-un-incremento-en-el-turismo-durante-el-primer-trimestre-de-2022.html/

Segarra Saavedra, J., Martínez Sala, A. M., & Monserrat Gauchi, J. (2019). Planificación estratégica de la comunicación integrada. *Repositorio Institución de la Universidad de Alicante*, 22(3), 152-178.http://hdl.handle.net/10045/85947

Semuel, H., Octavia, S., & Siagian, H. (2017). The effect of leadership and innovation on

differentiation strategy and company performance. *ElSevier*, 237, 1152-1159.https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2017.02.171

Socconini, L. (2019). *Lean Manufacturing Paso a paso*. Marge books. ISBN:978-84-17903-04-6.

T News. (2019, 24 de junio). *Llegada de turistas internacionales al Perú crece 2.4% en enero-mayo 2019*. https://tnews.com.pe/llegada-de-turistas-internacionales-al-peru-crece-24-en-enero-mayo-2019/

Torres Flores, D. (2020). La generación de valor entre las personas y las organizaciones. *Revista GEON*, 7(1), 4-8.https://doi.org/10.22579/23463910.211

Tourism, O. W. (2022). *El turismo inicia 2022 fuerte, mientras se enfrenta a nuevas incertidumbres.* UNWTO. https://www.unwto.org/es/news/turismo-inicia-2022-fuerte-pero-se-enfrenta-a-nuevas-incertidumbres#:~:text=El%20turismo%20inicia%202022%20fuerte%2C%20mientras%20se%20enfrenta%20a%20nuevas%20incertidumbres,-All%20Regions&text=El%20turismo%20internacional%20continu%C3%B3%20su,manifestada%20a%20inicios%20de%202021.

Vada, S., Prenticea, C., Scottb, N., & Hsiaoc, A. (2020). Positive psychology andtourist well-being: systematic literature review. *ElSevier*, 33.https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100631

Vallejo Chávez , L. (2016). *Gestión del talento humano.* Aval ESPOCH. ISBN: 978-9942-14-271- 9

Vega De La Cruz, L., & Ortiz Pérez, A. (2017). Procesos más relevantes del control internode una empresa hotelera. *Revista Científica Semestre Económico*, 20(45), 217-231.https://dx.doi.org/10.22395/seec.v20n45a8

Velásquez Suárez, J. O., Mayorga Sánchez, J. S., & Gaitán Guerra, J. L. (2022). *Estrategias demarketing para la atracción de clientes potenciales en la startup del sector automotriz, Autoparti*.[Tesis de maestría, Universidad EAN]. Repositorio EAN.http://hdl.handle.net/10882/11835

Venegas Núñez, J. R. (2020). *Calidad y servicios turísticos en el cantón Penipe, provincia*

de Chimborazo.[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio UNACH. http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6480

Viteri Quishpi, G. R., Romero Fernández, A. J., & Mendieta Larreategu, C. (2022). Modelo de gestión por procesos y mejora continua. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 1131-1152.https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.831

Yambay Daquilema, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.* [Tesis de Licenciatura, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8003

Zagaceta Gomez, N. M. (2021). *Gestión del talento humano y empresarial hotelera en la ciudad de Moyobamba, San Martin 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].https://hdl.handle.net/20.500.12692/66750

Zambrano Valdivieso, O., & Almeida Salinas, O. (2018). Mejora continua en productividad organizacional y su impacto en colaboradores, Colombia, 2017. *Desarrollo Gerencia*, 10 (2), 52.https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033

ANEXO

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha -2022				
PROBLEMA	***OBJETIVO***	***HIPÓTESIS***	***VARIABLES Y DIMENSIONES***	***METODOLOGÍA***
Problema general ¿Cuál es la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?. **Problema especifico** P.E$_1$¿Cuál es la relación entremejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?. P.E$_2$ ¿Cuál es la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?. P.E$_3$ ¿Cuál es la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022?.	**Objetivo general** Determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. **Objetivo especifico** O.E$_1$ Identificar la relación entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. O.E$_2$ Identificar la relación entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. O.E$_3$ Establecer la relación entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.	**Hipótesis general** Existe relación directa y significativa entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. **Hipótesis especifico** H.E$_1$ Existe una relación directa y significativa entre mejora continua e incorporar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. H.E$_2$ Existe una relación directa y significativa entre mejora continua y recompensar a las personas en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022. H.E$_3$ Existe una relación directa y significativa entre mejora continua y desarrollo de las personas en empresa hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.	**Variable:** Mejora continua Dimensión (i) Planificación (ii) Liderazgo (iii) Procesos **Variable:** Gestión del talento humano Dimensión (i) Incorporar a las personas (ii) Recompensar a las personas (iii) Desarrollo de la ´personas	**Método:** Hipotético – deductivo **Enfoque:** Cuantitativo **Tipo:** Aplicada **Nivel:** Correlacional **Corte:** No experimental – transversal **Población:**350 trabajadores de empresas hoteleras, registrada en el Directorio de prestadores de servicios turístico. **Muestra:** Probabilístico por conglomerados 83 trabajadores de las empresas hotelera de Chincha de *** estrellas. **Técnica:** Encuesta **Instru mento:** Cuestionario **Técnica de procedimiento de datos:** Programa estadístico SPSS 25

Anexo 2: Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: PLANIFICACION	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Los encargados de cada área toman decisiones y comparten responsabilidades conforme a los objetivos de la empresa	X		X		X		
2	Existe una comunicación positiva entre la mejora continua y la incorporación a las personas	X		X		X		
3	Los gerentes establecen las condiciones de capacidad suficiente para liderar	X		X		X		
	DIMENSION 2: LIDERAZGO	Si	No	Si	No	Si	No	
4	La empresa está en mejoramiento constante en la calidad del servicio brindada al huésped	X		X		X		
5	Los recursos otorgados para el servicio de los clientes son los adecuados	X		X		X		
	DIMENSION 3: PROCESOS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Existe disposición por la satisfacción del huésped en la empresa	X		X		X		
7	La empresa alcanza superar las expectativas de los huéspedes	X		X		X		
8	La empresa logra alcanzar huéspedes leales y recomiendan a otras personas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ----------

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Natalia Iju Ireijo **DNI:** 10288273

Especialidad del validador: Turismo y Hotelería

[1]**Pertinencia**: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia**: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad**: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El método que aplican para el proceso de selección en el personal son los apropiados	X		X		X		
	DIMENSION 2: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Su esfuerzo es recompensado por la empresa	X		X		X		
3	La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los procedimientos que se utilizan para desarrollar sus conocimientos y habilidades son las apropiadas	X		X		X		
5	Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
6	Considera que el servicio que usted brinda es el esperado por el huésped	x		X		X		
7	Ha percibido quejas o reclamos por la calidad del servicio que ha brindado	X		X		X		
8	Cree usted que la empresa le otorga todos los recursos necesarios para su ejecución adecuada de su labor	X		X		X		
9	Considera que el personal del hotel está capacitado para desempeñar diferentes actividades	X		X		X		
10	Cuando el huésped necesita de su ayuda, su disposición y capacidad de respuesta es inmediata	X		X		X		
11	El servicio que brinda usted considera que refuerza a mantener la imagen y realce al hotel	X		X		X		
12	Muestra empatía con los huéspedes, cuando se les presenta problemas	x		X		X		

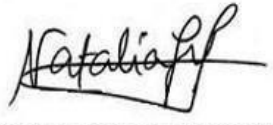
Observaciones (precisar si hay suficiencia): ----------

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: Natalia Iju Ireijo **DNI:** 10288273

Especialidad del validador: Turismo y Hotelería

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los encargados de cada área toman decisiones y comparten responsabilidades conforme a los objetivos de la empresa	X		X		X		
2	Existe una comunicación positiva entre la mejora continua y la incorporación a las personas	X		X		X		
3	Los gerentes establecen las condiciones de capacidad suficiente para liderar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	La empresa está en mejoramiento constante en la calidad del servicio brindada al huésped	X		X		X		
5	Los recursos otorgados para el servicio de los clientes son los adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Existe disposición por la satisfacción del huésped en la empresa	X		X		X		
7	La empresa alcanza superar las expectativas de los huéspedes	X		X		X		
8	La empresa logra alcanzar huéspedes leales y recomiendan a otras personas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ----------

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ruth Escarlen Gordon Meza **DNI:** 09917155

Especialidad del validador: Turismo y hotelería

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	El método que aplican para el proceso de selección en el personal son los apropiados	X		X		X		
	DIMENSION 2: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
2	Su esfuerzo es recompensado por la empresa	X		X		X		
3	La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	Los procedimientos que se utilizan para desarrollar sus conocimientos y habilidades son las apropiadas	X		X		X		
5	Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
6	Considera que el servicio que usted brinda es el esperado por el huésped	X		X		X		
7	Ha percibido quejas o reclamos por la calidad del servicio que ha brindado	X		X		X		
8	Cree usted que la empresa le otorga todos los recursos necesarios para su ejecución adecuada de su labor	X		X		X		
9	Considera que el personal del hotel está capacitado para desempeñar diferentes actividades	X		X		X		
10	Cuando el huésped necesita de su ayuda, su disposición y capacidad de respuesta es inmediata	X		X		X		
11	El servicio que brinda usted considera que refuerza a mantener la imagen y realce al hotel	X		X		X		
12	Muestra empatía con los huéspedes, cuando se les presenta problemas	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ----------

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Ruth Escarlen Gordon Meza **DNI:** 09917155

Especialidad del validador: Turismo y hotelería

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MEJORA CONTINUA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los encargados de cada área toman decisiones y comparten responsabilidades conforme a los objetivos de la empresa	X		X		X		
2	Existe una comunicación positiva entre la mejora continua y la incorporación a las personas	X		X		X		
3	Los gerentes establecen las condiciones de capacidad suficiente para liderar	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
4	La empresa está en mejoramiento constante en la calidad del servicio brindada al huésped	X		X		X		
5	Los recursos otorgados para el servicio de los clientes son los adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: PROCESOS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
6	Existe disposición por la satisfacción del huésped en la empresa	X		X		X		
7	La empresa alcanza superar las expectativas de los huéspedes	X		X		X		
8	La empresa logra alcanzar huéspedes leales y recomiendan a otras personas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rosa Cecilia González Ríos **DNI:** 41981427

Especialidad del validador: Planificación y gestión turística

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSION 1: INCORPORAR A LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El método que aplican para el proceso de selección en el personal son los apropiados	X		X		X		
	DIMENSION 2: RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Su esfuerzo es recompensado por la empresa	X		X		X		
3	La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas.	X		X		X		
	DIMENSION 3: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Los procedimientos que se utilizan para desarrollar sus conocimientos y habilidades son las apropiadas	X		X		X		
5	Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar el desempeño laboral	X		X		X		
6	Considera que el servicio que usted brinda es el esperado por el huésped	X		X		X		
7	Ha percibido quejas o reclamos por la calidad del servicio que ha brindado	X		X		X		
8	Cree usted que la empresa le otorga todos los recursos necesarios para su ejecución adecuada de su labor	X		X		X		
9	Considera que el personal del hotel está capacitado para desempeñar diferentes actividades	X		X		X		
10	Cuando el huésped necesita de su ayuda, su disposición y capacidad de respuesta es inmediata	X		X		X		
11	El servicio que brinda usted considera que refuerza a mantener la imagen y realce al hotel	X		X		X		
12	Muestra empatía con los huéspedes, cuando se les presenta problemas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Rosa Cecilia González Ríos **DNI:** 41981427

Especialidad del validador: Planificación y gestión turística

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Ficha técnica de instrumento de medición

Ficha técnica de instrumento de medición la variable mejora continua

- Nombre: Mejora continua
- Cuestionario dirigido para encuestar a los trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha
- Objetivo: Determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en las empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.
- Administración: Individual
- Adaptación: Anicama Sotomayor Jacheline Wendy, 2022,
- Sujeto de aplicación: Trabajadores de empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022.
- Material: Presencial
- Técnica: Encuesta
- Proceso de validación: Juicios de expertos
- Puntuación y escala de clasificación: Escala de Likert, ordinal

Nivel	Rango
1	Totalmente en desacuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Ficha técnica de instrumento de medición la variable gestión del talento humano

- Nombre: Gestión del talento humano
- Cuestionario dirigido para encuestar a los trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha.
- Objetivo: Determinar la relación entre la mejora continua y la gestión del talento humano en los trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha-2022
- Administración: Individual
- Adaptación: Anicama Sotomayor Jacheline Wendy, 2022,
- Sujeto de aplicación: Trabajadores de las empresas hoteleras de la provincia de Chincha-2022.
- Material: Presencial
- Técnica: Encuesta
- Proceso de validación: Juicios de expertos
- Puntuación y escala de clasificación: Escala de Likert, ordinal

Nivel	Rango
1	Totalmente en desacuerdo
2	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	En desacuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Reciba mis saludos cordiales, por medio del presente documento, Yo Jacheline Wendy Anicama Sotomayor, identificada con DNI N° 71501806, siendo Bachiller de la carrera profesional Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cañete, le informo para fines de investigación científica me encuentro desarrollando mi investigación para optar el título profesional, dicha investigación denominada Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022, en concordancia con lo normado en el Código de Ética de la Universidad. Con el objetivo determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Que implica la aplicación de cuestionario dirigido para encuestar a los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Chincha; garantizando ser anónima y discreción de los datos consignados.

Para mayor constancia comunicarse al correo electrónico 1671501806@unc.edu.pe

Anexo 5: Instrumento

MEJORA CONTINUA: CUESTIONARIO DIRIGIDO PARA ENCUESTAR A LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE CHINCHA

Reciba mis saludos cordiales, por medio del presente documento, Yo Jacheline Wendy Anicama Sotomayor, identificada con DNI N° 71501806, siendo Bachiller de la carrera profesional Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cañete, le informo para fines de investigación científica me encuentro desarrollando mi investigación para optar el título profesional, dicha investigación Mejora continua y gestióndel talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022, en concordancia con lo normado en el Código de Ética de la Universidad. Con el objetivo determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Que implica el desarrollo de dicha encuesta garantizando ser anónima y discreción de los datos consignados. Por ello resalto contestar con la mayor claridad posible respecto al tema,cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

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

Para mayor información comunicarse
Correo: 1671501806@unc.edu.pe

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Los encargados de cada área toman decisiones y comparten responsabilidades conforme a los objetivos de la empresa					
2. Existe una comunicación positiva entre la mejora continua y la incorporación a las personas					
3. Los gerentes establecen las condiciones de capacidad suficiente para liderar					
4. La empresa está en mejoramiento constante en la calidad del servicio brindada al huésped					
5. Los recursos otorgados para el servicio del cliente son adecuados					
6. Existe disposición por la satisfacción del huésped en la empresa					
7. La empresa alcanza superar las expectativas de los huéspedes					
8. La empresa logra alcanzar huéspedes leales y recomiendan a otras personas					

¡Muchas gracias por su colaboración!

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: CUESTIONARIO DIRIGIDO PARA ENCUESTAR A LOS TRABAJADORES DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LAPROVINCIA DE CHINCHA

Reciba mis saludos cordiales, por medio del presente documento, Yo Jacheline Wendy Anicama Sotomayor, identificada con DNI N° 71501806, siendo Bachiller de la carrera profesional Administración de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de Cañete, le informo para fines de investigación científica me encuentro desarrollando mi investigación para optar el título profesional, dicha investigación Mejora continua y gestióndel talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022, en concordancia con lo normado en el Código de Ética de la Universidad. Con el objetivo determinar la relación entre mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha en el 2022.

Que implica el desarrollo de dicha encuesta garantizando ser anónima y discreción de los datos consignados. Por ello resalto contestar con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta.

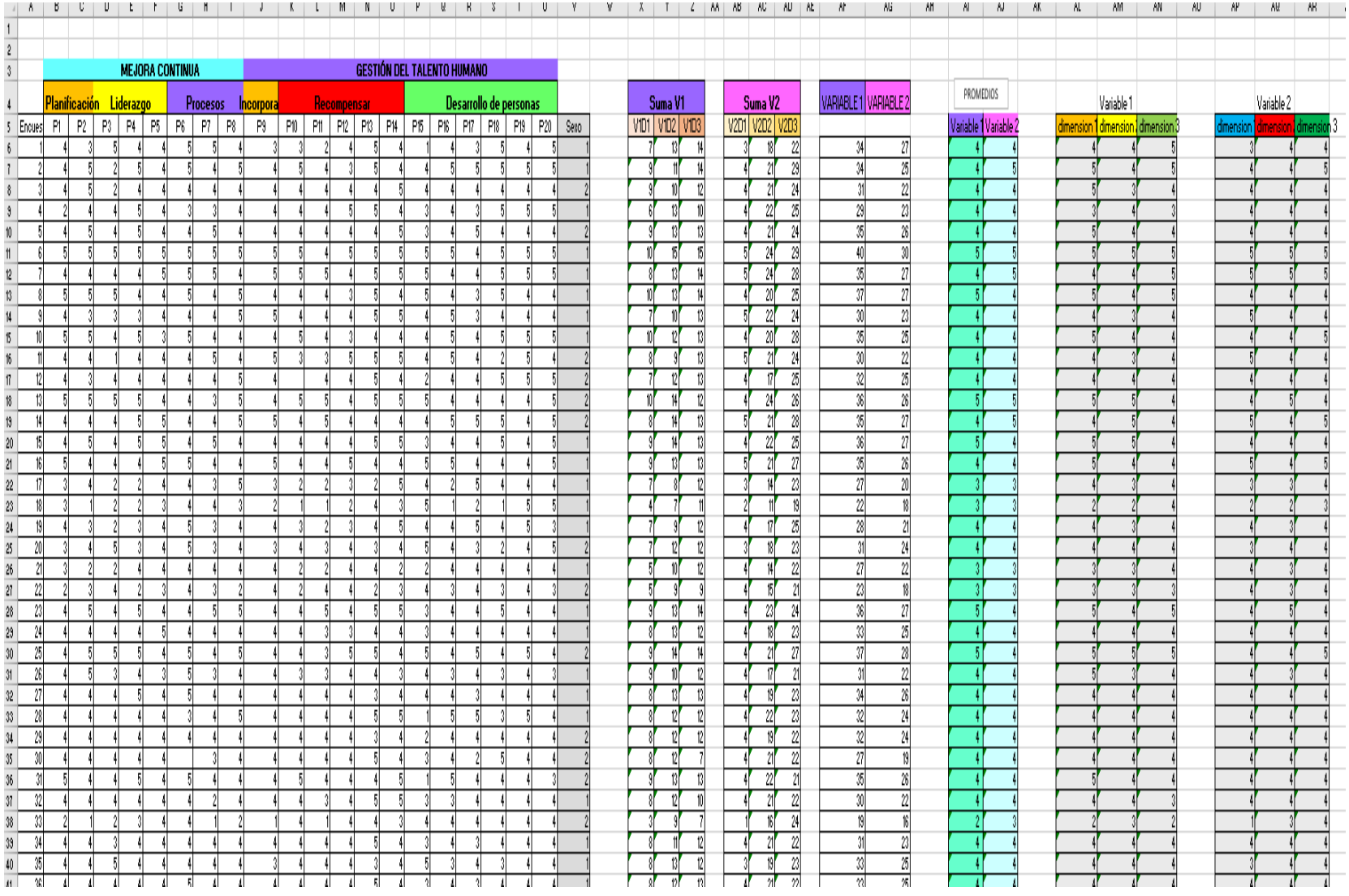
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	**2**	**3**	**4**	**5**

Para mayor información comunicarse
Correo: 1671501806@unc.edu.pe

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
9. El método que aplican para el proceso de selección en el personal son las adecuadas					
10. Su esfuerzo es recompensado por la empresa					
11. La remuneración que percibe está acorde a sus expectativas					
12. Los procedimientos que se utilizan para desarrollar sus conocimientos y habilidades son las apropiadas					
13. Considera usted que la capacitación ayuda a mejorar su desempeño Laboral					
14. Considera que el servicio que usted brinda es el esperado por el huésped					
15. Ha percibido quejas o reclamos por la calidad del servicio que ha brindado					
16. Cree usted que la empresa le otorga todos los recursos necesarios para su ejecución adecuada de su labor					
17. Considera que el personal del hotel está capacitado para desempeñar diferentes actividades					
18. Cuando el huésped necesita de su ayuda, su disposición y capacidad de respuesta es inmediata					
19. El servicio que brinda usted considera que refuerza a mantener la imagen y realce al hotel					
20. Muestra empatía con los huéspedes, cuando se les presenta problemas					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 6: Base de datos

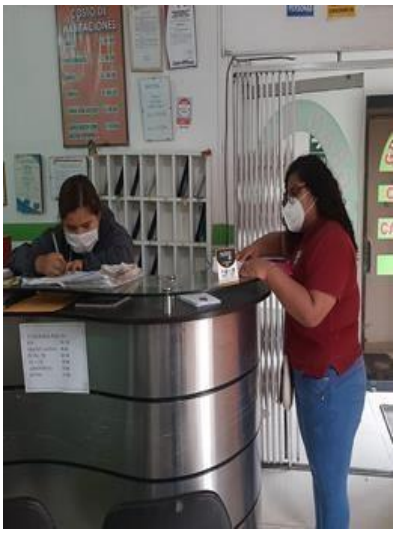


		MEJORA CONTINUA								GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO													Suma V1			Suma V2			VARIABLE 1	VARIABLE 2	PROMEDIOS		Variable 1			Variable 2		
		Planificación		Liderazgo			Procesos			Incorpora	Recompensar				Desarrollo de personas																						
	Encues	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sexo	V1D1	V1D2	V1D3	V2D1	V2D2	V2D3			Variable 1	Variable 2	dimension 1	dimension 2	dimension 3	dimension	dimension	dimension 3
	1	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	2	4	5	4	1	4	3	5	4	5	1	7	13	14	3	18	22	34	27	4	4	4	4	5	3	4	4
	2	4	5	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	1	9	11	14	4	21	29	34	25	4	5	5	4	5	4	4	5
	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	9	10	12	4	21	24	31	22	4	4	5	3	4	4	4	4
	4	2	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	1	6	13	10	4	22	25	29	23	4	4	3	4	3	4	4	4
	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	2	9	13	13	4	21	24	35	26	4	4	5	4	4	4	4	4
	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1	10	15	15	5	24	29	40	30	5	5	5	5	5	5	5	5
	7	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	1	8	13	14	5	24	28	36	27	4	5	4	4	5	5	5	5
	8	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	1	10	13	14	4	20	25	37	27	5	4	5	4	5	4	4	4
	9	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	1	7	10	13	5	22	24	30	23	4	4	4	3	4	5	4	4
	10	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	1	10	12	13	4	20	28	35	25	4	4	5	4	4	4	4	5
	11	4	4	1	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	4	2	5	4	2	8	9	13	5	21	24	30	22	4	4	4	3	4	5	4	4
	12	4	3	4	4	4	4	4	5	4		4	4	5	4	2	4	4	5	5	5	2	7	12	13	4	17	25	32	25	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	2	10	14	12	4	24	26	36	26	5	5	5	5	4	4	5	4
	14	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	2	8	14	13	5	21	28	35	27	4	5	4	5	4	5	4	5
	15	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	1	9	14	13	4	22	26	36	27	5	4	5	5	4	4	4	4
	16	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	1	9	13	13	5	21	27	35	26	4	4	5	4	4	5	4	5
	17	3	4	2	2	4	4	3	5	3	2	2	3	2	5	4	2	5	4	4	4	1	7	8	12	3	14	23	27	20	3	3	4	3	4	3	3	4
	18	3	1	2	2	3	4	4	3	2	1	1	2	4	3	5	1	2	1	5	5	1	4	7	11	2	11	19	22	18	3	3	2	2	4	2	2	3
	19	4	3	2	3	4	5	3	4	3	2	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	1	7	9	12	4	17	25	28	21	4	4	4	3	4	4	3	4
	20	3	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	2	4	5	2	7	12	12	3	18	23	31	24	4	4	4	4	4	3	4	4
	21	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	1	5	10	12	4	14	22	27	22	3	3	3	3	4	4	3	4
	22	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	5	9	9	4	15	21	23	18	3	3	3	3	3	4	3	4
	23	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	1	9	13	14	4	20	24	36	27	5	4	5	4	5	4	5	4
	24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	1	8	13	12	4	18	23	33	25	4	4	4	4	4	4	4	4
	25	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	9	14	14	4	21	27	37	28	5	4	5	5	5	4	4	5
	26	4	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	9	10	12	4	17	21	31	22	4	4	5	3	4	4	3	4
	27	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	1	8	13	13	4	19	23	34	26	4	4	4	4	4	4	4	4
	28	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	1	5	5	3	5	4	1	8	12	12	4	22	23	32	24	4	4	4	4	4	4	4	4
	29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	8	12	12	4	18	22	32	24	4	4	4	4	4	4	4	4
	30	4	4	4	4	4		3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	2	5	4	4	2	8	12	7	4	21	22	27	18	4	4	4	4	4	4	4	4
	31	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	1	5	4	4	4	3	2	9	13	13	4	22	21	35	26	4	4	5	4	4	4	4	4
	32	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	4	1	8	12	10	4	21	22	30	22	4	4	4	4	3	4	4	4
	33	2	1	2	3	4	4	1	2	1	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	9	7	1	16	24	19	16	2	3	2	3	2	1	3	4
	34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	1	8	11	12	4	21	22	31	23	4	4	4	4	4	4	4	4
	35	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	1	8	13	12	3	19	23	33	26	4	4	4	4	4	3	4	4
	36	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	1	8	12	13	4	21	22	33	26	4	4	4	4	4	4	4	4

| | | |

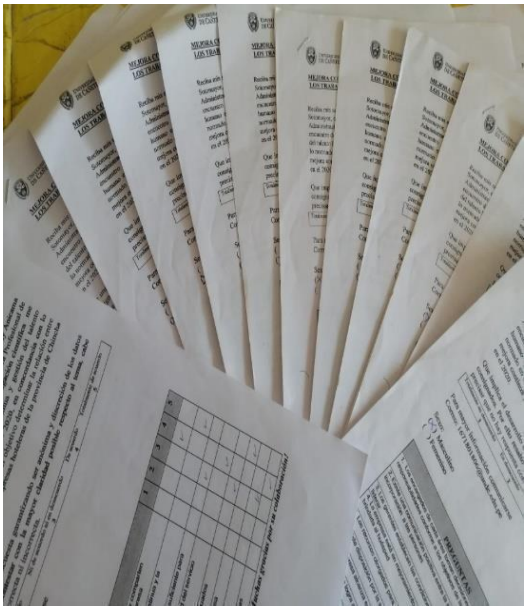
Anexo 7: Trabajo en campo







Nota: Entrega de encuestas y explicación para su desarrollo



Nota: Encuestas resueltas



Nota: Visita a la oficina de Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo - Zonal Chincha

Anexo 8: Reporte Turnitin

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M02.02-VRI-029
Fecha de Aprobación: 16-10-2023
Versión: 01

FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por: URIBE HERNANDEZ Yrene Cecilia FAU 20491363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12/07/2024 17:22:14-0500

VICEPRESIDENCIA DE INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Código N°007-2024

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE SIMILITUD

Yo, Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales valido el informe titulado: "Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha-2022"

Cuyo autor es Jacheline Wendy Anicama Sotomayor, identificado con DNI N° 71501806, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha constatado un porcentaje de similitud del **7%**, verificable en el resumen de reporte automatizado de similitudes que se adjunta.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud no constituye plagio, y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar, además, el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Cañete, 11 de julio del 2024

Se adjunta:

- Resumen del reporte automatizado de similitudes
- Recibo Digital

VALIDADO POR:

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Resumen del reporte automatizado de similitudes

MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EMPRESAS HOTELERAS DE LA PROVINCIA DE CHINCHA – 2022

ORIGINALITY REPORT

7%	7%	2%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Nacional de Cañete Student Paper	2%
2	portal.undc.edu.pe Internet Source	1%
3	repositorio.unasam.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.undc.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.untumbes.edu.pe Internet Source	1%
6	tojqi.net Internet Source	1%
7	www.infobae.com Internet Source	1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 1%
Exclude bibliography	On		

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

- Recibo Digital

turnitin

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:	Unidad Investigación Ciencias Empresariales
Assignment title:	JACHELINE WENDY ANICAMA SOTOMAYOR
Submission title:	MEJORA CONTINUA Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN E...
File name:	MEJORA_CONTINUA_Y_GESTIÓN_DEL_TALENTO_HUMANO_E...
File size:	2.49M
Page count:	105
Word count:	19,377
Character count:	115,336
Submission date:	24-Jun-2024 07:43PM (UTC-0500)
Submission ID:	2408154869



Copyright 2024 Turnitin. All rights reserved.

Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"

Anexo 9: Acta de sustentación

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE

Código: F-M01.03.04-GT-003 Fecha de Aprobación: 16-10-2023	Versión: 04

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

N° 008-2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA

En la ciudad de Cañete, en la sala de sustentaciones de la Facultad de Ciencias Empresariales, siendo las 10:00 horas, del día 24 de junio del 2024, se reunió el Jurado Evaluador, designados con RESOLUCIÓN VICEPRESIDENCIA ACADÉMICA N° 057-2022-UNDC.

Presidente (a) : Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva.
Secretario (a) : Dra. Nieves Elva Baños Chaparro.
Vocal : Mg. María Guadalupe Valiente Campos.
Asesor(a) : Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega.

Para el acto de sustentación de la tesis titulada: **"Mejora continua y gestión del talento humano en empresas hoteleras de la provincia de Chincha – 2022"**; presentado por la Bachiller Jacheline Wendy Anicama Sotomayor, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

Después de concluido el acto de sustentación y luego de que el sustentante dio respuesta a las preguntas respectivas, el Jurado Evaluador calificó la sustentación o defensa de la investigación según los siguientes criterios, y promediando las notas del jurado se obtuvo:

Criterio	Desaprobado (menor de 14)	Regular (14 -15)	Bueno (16-17)	Muy bueno (18-19)	Excelente (20)	Puntaje
Claridad de la exposición			16			16
Dominio del tema			16			16
Visión holística del trabajo			16			16
Promedio						16

** Para el caso de sustentación de dos personas se debe incorporar dos cuadros, uno para cada uno.

Para obtener la nota final de todo el proceso de investigación, conforme al artículo 100º y 101º del Reglamento General de Investigación de la Universidad Nacional de Cañete aprobado mediante Resolución Nº 180-2023-UNDC/CO, se procedió a calcular la nota final:

Nota del Informe (valor 40%)	Nota de Sustentación (valor 60%)	Nota Final
16	16	16

(*) Cálculo: (Nota Informe * 0.40) + (Nota de Defensa * 0.60) = Nota final
Para el caso de dos sustentantes, se debe incluir una columna adicional a la izquierda y poner los nombres de cada uno de ellos, y calificar en forma individual.

Y, establece como calificación FINAL: 16 (Dieciséis)

- Aprobado, con nota Regular (...), Bueno (X), Muy Bueno (...), Excelente (...)
- Desaprobado (...)

Por tanto, el graduado se encuentra expedito(s) (X), impedido(s) ( ) para realizar los trámites que corresponden a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de Turismo y Hotelería.

****Si fuera el caso, que de los dos sustentantes uno fuera aprobado y otro desaprobado, se tendrá que diferenciar quien queda expedito y quien impedido de seguir los trámites.**

Siendo las 11:00 Horas se dió por terminado el acto de sustentación.

Dra. Nieves Elva Baños Chaparro **Secretario(a)**	Dra. Miriam Viviana Ñañez Silva **Presidente(a)**	Mg. María Guadalupe Valiente Campos **Vocal**	Dra. Yajaira Lizeth Carrasco Vega **Asesor(a)**

F-M01.03.04-GT-003Toda copia de este documento, sea del entorno virtual o del documento original en físico es considerada "copia no controlada"