



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO – FILIAL PUERTO MALDONADO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLOGDE
E.I.R.L. DE PUERTO MALDONADO - MADRE DE DIOS, 2017

PRESENTADO POR:

BACH. EVELYN FLOR MUÑIZ QUISPE

PARA OPTAR EL GRADO: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Mgt. Vidal Orlando Sánchez Turpo

MADRE DE DIOS – PERÚ

2017



PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO (UAC).

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento al reglamento de Grados y títulos de la Universidad Andina del Cusco y con la finalidad de optar al título profesional de licenciada en administración, pongo a consideración de ustedes el presente estudio de caso plasmada en una tesis titulado: LA GESTION DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLODGE E.I.R.L DE PUERTO MALDONADO-MADRE DE DIOS-2017.

Resultado de todo un proceso de investigación realizado conforme al Plan de Tesis aprobado por la universidad Andina del Cusco (UAC).

Con la confianza de contribuir al desarrollo universitario a través de esta investigación, pongo a vuestra consideración Señores Miembros del Honorable Jurado, para la recepción de las aportaciones, observaciones y demás recomendaciones para enriquecer esta presentación.

Atentamente

EVELYN FLOR MUÑIZ QUISPE



AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios creador, por darme la ganas de perseguir y consentir llegar hasta a donde estoy; A Jesucristo por estar siempre en los instantes más dificultosos y por todas las bendiciones admitidas.

Compenso a mi señora madre, por su permanente sustento, energía y sacrificio, a mi señor padre, quien me instruyo con valores y el sentido común para enfrentar la vida. A mis hermanos también les agradezco por su constante apoyo y el haber confiado plenamente en mí.

A la universidad Andina del cusco por brindarme la oportunidad de lograr tan importante objetivo. A todos los docentes de la facultad que contribuyeron en mi formación profesional.

Al gerente de la Empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. Cristophe Eric Luc Giraud y a su señora madre Anny por su valiosa amistad y apoyo. A todas ellas que con su apoyo contribuyeron a la recolección de datos y a la realización de este trabajo.

A mi asesor el Mgt. Vidal Orlando Sánchez Turpo, por sus buenos consejos en el desarrollo de este trabajo de investigación. A mis dictaminantes el Lic. Carlos Alberto Quispe Mendoza y a la Lic. María del Carmen Casa franca León por sus conocimientos, paciencias y constantes revisiones.



DEDICATORIA

A mis queridos y amados padres Hipólito y Teodora

A mis queridos hermanos Robert y Salomón

A mi estimo y querido padrino Víctor

A ellos va dedicado el presente trabajo de investigación



ÍNDICE DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN	I
AGRADECIMIENTOS	II
DEDICATORIA	III
ÍNDICE DE CONTENIDO	IV
INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE GRÁFICOS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema de la investigación	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Relevancia social	6
1.4.2. Implicancias prácticas	6
1.4.3. Valor teórico	6



1.4.4. Utilidad metodológica.....	7
1.4.5. Viabilidad o factibilidad	7
1.5. Delimitación de la investigación.....	7
1.5.1. Delimitación temporal	7
1.5.2. Delimitación espacial.....	7
1.5.3. Delimitación conceptual	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales	16
2.2. Bases legales	16
2.2.1. Vision de la empresa	17
2.2.2. Mision de la empresa.....	18
2.2.3. Organigrama	18
2.3. Bases teóricas	18
2.3.1. Gestión del talento humano.....	18
2.3.2. Procesos de la gestión del talento humano	21
2.3.3. Importancia de la gestión del talento humano en la actividad turística.....	22
2.3.4. Elementos de la gestión del talento humano	23
2.3.4.1. Los conocimientos.....	24
2.3.4.2. Habilidades.....	26



2.3.4.3. Juicio28

2.3.4.4. Actitud29

2.4. Marco conceptual30

2.5. Variable de estudio31

a. Variable31

b. Conceptualización de la variable31

c. Operacionalización de variable32

CAPÍTULO III33

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN33

3.1. Tipo de investigación33

3.2. Enfoque de investigación33

3.3. Diseño de la investigación34

3.4. Alcance de la investigación34

3.5. Población y muestra de la investigación34

 3.5.1. Población34

 2.5.2. Muestra35

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos35

 3.6.1. Técnica35

 3.6.2. Instrumento35

3.7. Procesamiento de datos41

 3.7.1. Fiabilidad del instrumento de la variable y sus dimensiones41

CAPÍTULO IV43

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN43



4.1. Resultados de la variable y sus dimensiones	43
4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión del talento humano	43
4.1.2. Resultados descriptivo de la dimensión conocimientos	44
4.1.3. Resultado a nivel descriptivo de la dimensión habilidades	45
4.1.4. Resultados a nivel descriptivo de la dimensión juicio	46
4.1.5. Resultados a nivel descriptivo de la dimensión actitud.....	47
4.2. Estadísticos descriptivos de la variable de estudio y dimensiones	48
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	64
Anexo 2. Matriz de la operacionalizacion de la variable	65
Anexo 3. Matriz del intrumento para la recoleccion de datos	66
Anexo 4. Instrumentos.....	68
Anexo 5. Validacion de instrumentos	71
Anexo 6. Solicitud de autorizacion para realizar encuesta.....	72
Anexo 7. Imágenes de las encuestas aplicadas en el albergue	73



INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable	32
Tabla N° 2 Población de estudio.....	34
Tabla N° 3 Baremos de la variable gestión del talento humano.....	36
Tabla N° 4 Baremos de la dimensión conocimientos.....	37
Tabla N° 5 Baremos de la dimensión habilidades	38
Tabla N° 6 Baremos de la dimensión juicio crítico de los trabajadores.....	39
Tabla N° 7 Baremos de la dimensión actitud de los trabajadores	40
Tabla N° 8 Resumen de procesamiento de caso.....	41
Tabla N° 9 Estadística de fiabilidad.....	42
Tabla N° 10 Variable Gestión del talento humano.....	43
Tabla N° 11 Dimensión Conocimientos	44
Tabla N° 12 Habilidades de los trabajadores.....	45
Tabla N° 13 Dimensión Juicio Crítico	46
Tabla N° 14 Actitud de los trabajadores	47
Tabla N° 15 Estadísticos descriptivos de la gestión del talento humano y dimensiones ..	48



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Gestión del talento humano	43
Gráfico N° 2: Dimensión: Conocimientos	44
Gráfico N° 3: Dimensión: Habilidades	45
Gráfico N° 4: Dimensión Juicio.....	46
Gráfico N° 5: Dimensión actitud de los trabajadores	47
Gráfico N° 6 Variable: Gestión del Talento Humano	49
Gráfico N° 7: Conocimientos de los trabajadores	50
Gráfico N° 8: Habilidades de los trabajadores	51
Gráfico N° 9: Juicio crítico de los trabajadores	52
Gráfico N° 10: Actitudes personales de los trabajadores	53



RESUMEN

El estudio se desarrolló en el marco de una investigación de tipo y diseño descriptivo, con una variable, por lo que tiene como objetivo principal describir la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado - Madre de Dios, analizándose el comportamiento de las características de la variable de estudio.

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con un total 36 ítems que se elaboró considerando los indicadores relacionados a las dimensiones establecidas; luego se aplicó a una muestra de 28 individuos que constituyen la totalidad de los trabajadores de la empresa. El estudio concluye que la media muestral es de 81.57 que describe a la gestión del talento humano en nivel inadecuado según la percepción de la mayoría de los trabajadores; es decir que no se estaría desarrollando o implementando acciones orientadas a fortalecer los conocimientos, habilidades, juicio crítico y actitudes de los trabajadores, que procuren una eficiente gestión del talento humano, para generar mayor productividad, compromiso y lealtad de sus colaboradores, que redundará en una mayor rentabilidad de la empresa.

Palabras claves: Gestión, talento, conocimientos, habilidades, juicio y actitudes.



ABSTRACT

The study was developed in the framework of a descriptive type and design research, with one variable, so its main objective is to describe the management of human talent in the company Cayman Ecolodge E.I.R.L. of Puerto Maldonado - Madre de Dios, analyzing the behavior of the characteristics of the study variable.

The survey technique was used and as a tool the questionnaire with a total of 36 items was developed considering the indicators related to the established dimensions; then it was applied to a sample of 28 individuals that constitute the totality of the workers of the company. The study concludes that the sample mean is 81.57, which describes the management of human talent at an inadequate level according to the perception of the majority of workers; that is to say that there would be no development or implementation of actions aimed at strengthening the knowledge, skills, critical judgment and attitudes of workers, which seek an efficient management of human talent, to generate greater productivity, commitment and loyalty of its employees, which will result in greater profitability of the company.

Keywords: Management, talent, knowledge, skills, judgment and attitudes



CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema de la investigación

En el contexto mundial una de las principales actividades que genera movimiento económico en muchos países es la actividad del turismo, por lo que la gestión del talento humano es importante para darle soporte a la actividad. En ese sentido (Ramis & et. al., 2009) señala que el progreso económico de los países depende mucho del sector servicio y considera importante brindarle especial atención a la gestión del talento humano en el sector turismo por ser considerada como fuente de riqueza.

Hablar del valor de la gestión del talento humano, nos traslada a épocas muy anteriores, como lo refiere (Cáceres Cely, 2012) al referirse a Elton Mayo sobre su teoría de las relaciones humanas, haciendo énfasis en la necesidad de considerar a las personas como parte de la organización, que va más allá del esfuerzo físico, como es el aspecto psicológico, las relaciones sociales, sentimientos y emociones, que deben ser consideradas en el ámbito laboral. En ese sentido la gestión del talento humano en la actividad turística es muy importante para brindar servicios de calidad a los visitantes.

Según (Calderón Moncloa, 2013) la gestión del talento humano en el Perú es una función crucial, debido a que el tema no es visto como función necesaria por la mayoría de las empresas peruanas, ya que es considerada como una de las últimas funciones de la organización. Es así que en algunos casos a nivel de finanzas, administración, producción, ventas y procesos, el talento humano nunca es tomado en serio.



De otro lado (Jáuregui, 2017) refiere que en el Perú la gestión del talento humano esta relacionado con las leyes laborales, la ética empresarial y el conocimiento de los trabajadores en cuanto a sus derechos. La empresas deben orientar su trabajo considerando la gestión ética y responsable del talento. Es decir que tanto empresarios como trabajadores deben trabajar juntos promoviendo la educación y la sensibilización de sus derechos. También señala que todas las empresas ya vienen trabajando con una gestión estratégica de personas que están alineadas con los objetivos empresariales, donde los encargados de dirigir los recursos humanos tienen cada vez mayor injerencia en la toma de decisiones; es así que en la mayoría de la empresas peruanas hay una persona que se encarga de la dirección de personal y de planillas, quien muchas veces debe asegurarse de que cumplan con las normas de trabajo.

Otro aspecto que se resalta es la necesidad de seguir profesionalizando la gestión para compartir buenas prácticas y experiencias de trabajo; donde se trate de incorporar criterios éticos de gestión a fin de que se logre el desarrollo sostenible de la empresa en beneficio de la población.

En el Perú, la gestión del talento humano en el sector turismo, según (Tuhor, 2017), es inadecuada y no se toma en cuenta como clave para el desarrollo y crecimiento del negocio; a pesar de que la actividad turística es netamente de servicio y requiere de la interacción humana para lograr los objetivos de la sociedad turística. Por lo que es una tarea pendiente y urgente de atender, ya que es el capital más valioso de la empresa y son ellos los que van a determinar la diferencia entre las demás empresas. Una empresa que invierte en la gestión del talento



humano tendrá resultados positivos y crecimiento del negocio a diferencia de otra que no lo hace.

En el ámbito local, en términos generales la gestión del talento humano es importante para los propósito que tiene la organización, y está se logrará si los trabajadores desarrollan su trabajo en condiciones apropiadas generando satisfacción laboral que se logra con una adecuada administración de personal, procesos pertinentes de reclutamiento, valoración de los puestos de trabajo y remuneración apropiada. (Gastelo Hidalgo, 2015).

En la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L., los trabajadores no tienen oportunidades de crecer y desarrollarse como personas y profesionales; es decir no se estaría brindando una atención apropiada al principal soporte que tiene la empresa como son los trabajadores; quienes si bien es cierto cumplen con sus funciones, estos no se encuentra motivados; toda vez que la empresa no otorga espacios para actualizarse y capacitarse y vienen laborando con los conocimientos adquiridos hace muchos años atrás, sin considerar los cambios permanentes que se dan sobre nuevos enfoques en temas de servicio turísticos. Así mismo se observa limitaciones en las aplicación de habilidades y destrezas para ralizar su trabajo de manera eficiente y tomar decisiones haciendo uso de su juicio crítico a partir de sus experiencias y conocimientos, también se observan limitaciones en la comunicación que les permita interactuar entre los miembros de la empresa, todo esta situación trae como consecuencia una ineficiente gestión del talento humano que perjudica el normal desempeño laboral y por ende la rentabilidad de la organización.



La implementación de estrategias que promueve el fortalecimiento de capacidades y competencias profesionales de los trabajadores ayudaría a optimizar la gestión del talento humano en la organización.

Nuestra unidad de estudio es la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L., dedicada a preservar la ecología y el medio ambiente con unión y bienestar. La preciosidad natural de esta zona precisa a ser frecuentado y habido; por otra parte la conservación de los destinos naturales ayuda a realizar una combinación entre el turismo, la investigación y la educación.

En ese contexto se plantea como tema de estudio gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L., considerando las características y condiciones del talento humano.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se desarrolla la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se desarrolla el conocimiento de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?
- ¿Cómo se desarrollan las habilidades de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?



- ¿Cómo se desarrolla el juicio de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?
- ¿Cómo se desarrolla la actitud de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Describir la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el conocimiento de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017
- Describir las habilidades de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017
- Describir el juicio de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017.
- Describir la actitud de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017.



1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La indagación es relevante socialmente porque evalúa la gestión del talento humano en la empresa Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, para plantear propuestas que accedan a perfeccionar las condiciones laborales de los trabajadores fortaleciendo sus competencias personales y profesionales, los mismos que permitirán un mejor servicio a los turistas.

1.4.2. Implicancias prácticas

Las implicación prácticas de la investigación están orientadas a señalar y proponer actividades que permitan mejorar las competencias y los beneficios de los trabajadores a fin de retener a los mejores colaboradores y la empresa logre sus objetivos.

1.4.3. Valor teórico

Tiene valor teórico la investigación porque fortalece las teorías existentes con nuevos conceptos sobre la gestión del talento humano y las características que deben primar en los trabajadores para mejorar su rendimiento laboral.

1.4.4. Utilidad metodológica

La averiguación va aportar una nueva herramienta para evaluar y medir la gestión del talento humano de una empresa, que será respaldado por los resultados de la investigación a través del uso del procedimiento científico.



1.4.5. Viabilidad o factibilidad

Un trabajo de investigación para su ejecución debe ser realizable, Podemos señalar que esta tesis lo es porque, para su elaboración contamos con los recursos precisos para su realización, así como también las habilidades para poder ampliar las averiguaciones correspondientes que servirán como reseña para futuras indagaciones.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación temporal

La investigación se realizó en un tiempo de cuatro meses, en que se apreció la gestión del talento humano de la empresa en el periodo de un año, finalizando el estudio en el mes de diciembre del año 2017.

1.5.2. Delimitación espacial

La tesis se realizó en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L., situado en la ciudad de Puerto Maldonado de la región Madre de Dios, y se aplicó instrumentos a los trabajadores de la empresa.

1.5.3. Delimitación conceptual

La investigación evalúa la variable Gestión del talento humano y sus dimensiones, conocimientos, habilidades, juicio y actitudes que son analizadas conceptualmente.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

- I. **Titulo:** Análisis del proceso de gestión del talento humano en hoteles cuatro estrellas

Autor: Núñez Ríos

Universidad: Instituto Politécnico Nacional de la maestría en Administración e innovación del Turismo

Año: 2010

Pais: México

Conclusiones:

La investigación concluyó que los métodos de escogimiento y reclutamiento en las compañías es poco óptimo, no se seleccionan adecuadamente a los candidatos; además la empresa es poco atractiva para los potenciales candidatos, toda vez que no existe oportunidades para hacer carrera y no tienen políticas de servicios a los trabajadores; existiendo también un proceso de inducción y comunicación deficiente. Así mismo se evidencia que la empresa no desarrolla acciones de educación y desarrollo para los trabajadores que generen impacto, ya que no reconocen las escaseces reales que tiene la empresa propiciando un ambiente laboral negativo.



II. **Título:** Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleua

Autor: De León

Universidad: Universidad Rafael Landívar

Año: 2013

Pais: Guatemala

Conclusiones:

A nivel descriptivo se analizaron las normas y procedimientos que las empresas consideran para la gestión del talento humano; llegando a la conclusión de que el 50% de las pequeñas y microempresas del área urbana de Retalhuleu tienen poco nivel de compromiso para la gestión del talento humano, a pesar de contar con procedimientos y normas establecidos; es decir no consideran factores técnicos para el identificar necesidades de capacitación, compensación y desarrollo del personal, pero tienen procesos establecidos para la conveniencia y fortalecimiento de los conocimientos, prácticas, instrucciones periódicas e compensación para los trabajadores. Así mismo las empresas no describe un espacio específico que se encargue de dicha misión y utilizan proceso no técnicos para la dotación de personal. También concluye en el 50% de las PYMES tienen métodos establecidos para la utilización de las cualidades, capacidades y destrezas para la selección de personal para el puesto de trabajo y el 50% de empresas carecen de de dichos procesos que generarían problemas y situaciones negativas para la empresa.

**III. Título:** Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal**Autor:** Prieto Bajarano**Universidad:** Universidad de Medellín**Año:** 2013**Pais:** Colombia**Conclusiones:**

Concluye que para la dirección estratégica de la gestión humana existen procesos y etapas intermedias que van a influir en las cualidades y conductas de los trabajadores y que finalmente se observará en la productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc. Así mismo menciona que la adecuada gestión del talento humano va permitir adquisición, conservación y perfeccionamiento de los empleados con mayor capacidad y potencial contribuyendo al crecimiento de la compañía. La mejor forma de lograr una organización más competitiva es aprovechar el talento humano, por lo que es necesario atraer, seleccionar y retener a los mejores, considerando que sólo las personas mejor capacitadas y actualizadas lograrán mayor productividad y mejores productos y servicios, porque aportarán con ideas innovadoras para el éxito de la empresa. El estudio también revela que los jóvenes tienen mayor predisposición para cambiar de trabajo con frecuencia; por lo que es necesario implementar políticas asociadas a permitir que el personal haga carrera dentro de la empresa brindando la posibilidad de asumir nuevas responsabilidades que implique a su vez mayor ingresos. El estudio remarca que la buena gestión del talento humano es decisivo para el triunfo de las organizaciones, por lo que invertir en los trabajadores genera grandes beneficios en diferentes sentidos, es decir, para el crecimiento de la organización que le diferenciará de la competencia, para la satisfacción de los trabajadores por su



desarrollo personal y profesional y para el cliente que finalmente acude a la organización.

IV. Título: Gestión del talento humano basado en competencias laborales requeridas aplicadas en Duramas Cia. Ltda.

Autor: Coronel

Universidad: Universidad de Cuenca

Año: 2010

País: Ecuador

Conclusiones:

Se concluyó que las organización deben valorar el factor humano como primordial para el logro de sus objetivos. En la empresa la gestión del talento humano está poco desarrollado puesto que no se da importancia a las habilidades, conocimientos y destrezas de los trabajadores; y el sistema administrativo que prevalece es el autoritario que genera un clima laboral desfavorable para el desarrollo organizacional. También mostró la falta de herramientas para la evaluación y desarrollo de los trabajadores que permitiría ubicar al personal en el puesto adecuado. En ese sentido planteó un modelo de gestión del talento humano por competencias que está orientado a identificar las competencias y el perfil de los trabajadores para cada puesto de trabajo, así como elaborar planes y programas de desarrollo para el personal que redundará en una mayor productividad que beneficiará la rentabilidad de la empresa.



2.1.2. Antecedentes Nacionales

I. **Titulado:** Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco

Autor: Carbajal Álvarez

Universidad: Universidad de Huánuco

Año: 2015

País: Perú

Conclusiones:

La tesis con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, utilizando para ello la técnica de la encuesta dirigida a gerentes y administradores representados por una muestra de 22 personas. Las principales conclusiones son: Que al mejorar la gestión orientado a promover el talento humano mejora de manera significativa la productividad que conduce a mejorar la atención de los servicios turísticos generando el desarrollo del turismo en la provincia. Así mismo evidencia la necesidad de invertir en conocimientos y perfeccionamiento de las destrezas del personal dedicado a la administración de la actividad turística a fin de favorecer al desarrollo del turismo en Huánuco.

II. **Título:** Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha

Autor: Oscco Peralta

Universidad: Nacional José María Arguedas – Andahuaylas

Año: 2015

País: Perú

**Conclusiones:**

Se aplicó la técnica de la encuesta, a una muestra de 35 trabajadores de la Municipalidad. Los resultados muestran que la Municipalidad realiza una planificación del personal, pero que los programas de personal no se realizan, y el desempeño laboral es regular, finalmente concluye que la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral es positiva débil teniendo un índice de correlación de 0.417.

III. **Titulado:** gestión del talento humano en el Hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes

Autor: Marroquin Arguedas

Universidad: Católica Santa María - Arequipa

Año: 2015

País: Perú

Conclusiones:

Los resultados refieren que existe relación entre la gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los clientes de la empresa, referido a un nivel alto de comunicación, adecuado ambiente laboral, definición de las funciones en forma clara, características que repercuten en su desempeño laboral por lo que los clientes se encuentran satisfechos frente al servicio recibido. Por otro lado se encontró que la gestión del talento humano presenta dificultades en cuanto al proceso de admisión, compensación y mantenimiento de trabajadores, esto influye negativamente en el rendimiento laboral que genera baja productividad. En cuanto a la comunicación los trabajadores señalan que es buena y genera un clima laboral propicio para el trabajo,



sumado a ello están las condiciones de seguridad saludables, con equipos e instalaciones confiables.

IV. Título: Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca

Autor: Serrano Chicana

Univeridad: Católica Santo Toribio de Mogrovejo– Chiclayo

Año: 2015

País: Perú

Conclusiones:

Se utilizó un tipo de investigación mixta, a nivel descriptivo, con una muestra de 12 individuos, realizando el análisis documental, encuestas, entrevistas y guía de observación. Las conclusiones más importantes son: En el proceso de reclutamiento y selección de personal se toma en cuenta la relación familiar y amical; no se cuenta con un perfil para cada puesto de trabajo dificultando el cumplimiento de sus funciones; las recompensas a los colaboradores se hacen de manera monetaria por lo que tienen poca identificación con la empresa; no se realizan capacitaciones al personal limitando su capacidad profesional al no estar actualizados en temas nuevos; para la retención de trabajadores no se diferencia el desempeño laboral con la relación amical que sostienen dificultando una evaluación real que permita identificar a los mejores colaboradores para determinar promociones y ascensos o caso contrario decidir los despidos. Frente a estos problemas identificados se propuso una propuesta orientada a estructurar la empresa a través de un organigrama para determinar las jerarquías; reclutar al persona con procesos adecuados de selección; diseñar el perfil



de los puestos de trabajo; la recompensa no debe ser solo monetaria sino emocional; programar capacitaciones para el perfeccionamiento de los trabajadores; medir con frecuencia el grado de satisfacción del cliente para valorar la retención del personal; y supervisar el sistemas de información que se aplica.

V. **Título:** gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas

Autor: Inca Allcahuamán

Año: 2015

Pais: peru

Conclusiones:

Se tiene un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño correlacional, concluyó que existe una correlación alta y positiva entre ambas variables, es decir que el desempeño laboral será mejor si se desarrolla una buena gestión del talento humano, otros factores como la selección de personal, la calidad del trabajo y el trabajo en equipo son importante para una buena gestión del talento humano.

También indica que la capacitación del personal y la calidad del trabajo interactúan de manera significativa, como también lo hace la capacitación y el trabajo en equipo; indicando que para una mejor trabajo en equipo es importante los procesos de capacitación del personal personal y la calidad del trabajo.



2.1.3. Antecedentes locales

El tema de ésta investigación no cuenta con estudios previos en el ámbito local, por lo que lo resulta importante y novedoso analizar las variables de estudio en éste contexto que va servir de base para posteriores investigaciones.

2.2. Bases legales

Ley N° 28015 Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, promulgada el 3 de julio del 2003. Que establece los lineamientos para el desarrollo y crecimiento empresarial y dentro de sus lineamientos hace referencia a algunos aspectos referidos a la gestión del talento humano como el inciso "g) propicia el acceso, en condiciones de equidad de género de los hombres y mujeres que conducen o laboran en la MYPE, a las oportunidades que ofrecen los programas de servicios de promoción, formalización y desarrollo"

Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil. En este documento se establece que el SERVIR es la autoridad rectora del Sistema de Gestión de Recursos humanos. antes de la dación de esta norma, el proceso de la reforma de la Administración Pública estuvo a cargo del Instituto Nacional de Administración Pública - INAP, que se creó mediante Decreto Ley N° 20316, la misma que fue disuelto y nombrándose a una comisión de Disolución y Transferencia para entregar el acervo documentario a la Presidencia del Consejo de Ministros mediante Resolución N° 001-CDT/PRES el 4 de enero de 1996.



En el Perú el estado asume un reto importante para afrontar la reforma de la Administración Pública, por lo que las Oficinas de Recursos Humanos deben tomar en cuenta y manejar diferentes aspectos, como lo menciona el SERVIR:

- Generar el cambio de cultura con respecto a la gestión de recursos humanos en el estado, el mismo que debe estar orientado a promover el desarrollo del servidor.

- Buscar que la entidades internalicen la cultura de orientación al ciudadano, enmarcado en los principios de ética e integridad.

- Los servidores se conviertan en socios estratégicos de las entidades a fin de lograr los objetivos institucionales.

- En forma íntegra se debe planificar y articular las funciones de recursos humanos en todas las dependencias.

- Promover el fortalecimiento de capacidades técnicas de los servidores.

- Impulsar que el servidor busque en todo momento la profesionalización. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2016)

Resolución Directoral N° 006-2016-JUS/DGDOJ, Resolución que aprueba la Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público.

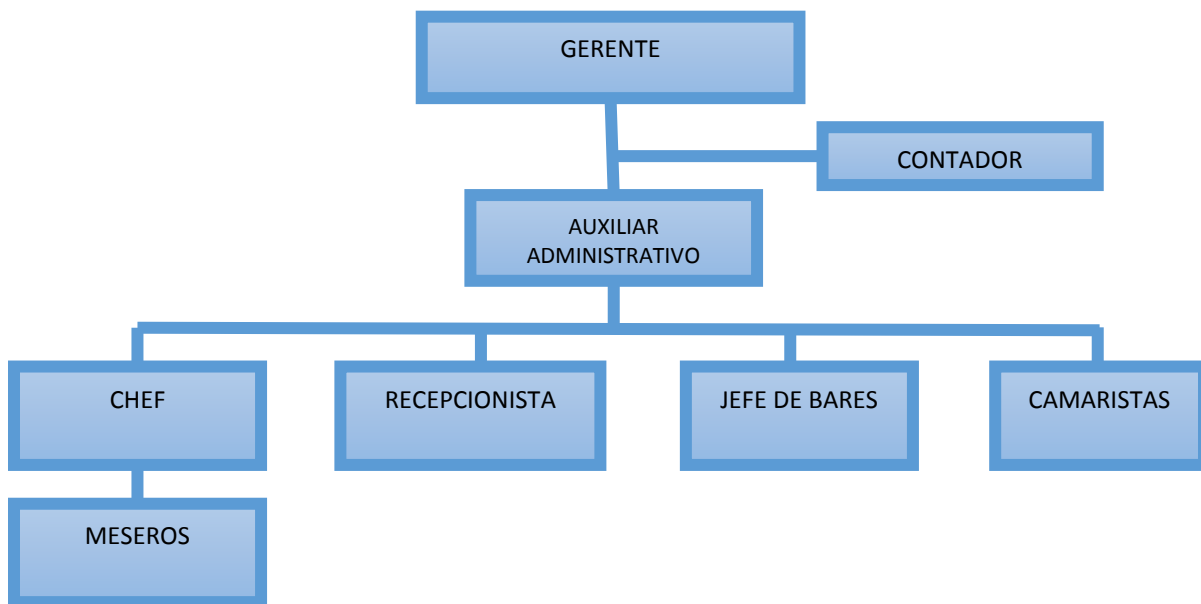
2.2.1. Visión

Convertirnos en el albergue turístico más importante y completamente posicionados y de gran participación en la Amazonía peruana con una expansión de 1 albergue turístico más de aquí tres años en otro sitio de la selva.

2.2.2. Misión

Brindar una experiencia poco convencional, combinando el buen servicio, un ambiente tropical espectacular e infraestructura de calidad.

2.2.3. Organigrama



2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión del talento humano

Para (Batalla, 2007) la gestión del talento humano hace que los integrantes de una organización colaboren de manera eficaz. Por lo que tiene como objetivo lograr la identificación del trabajador con la organización, estableciendo relaciones participativas y comunicativas. Una adecuada gestión logrará un mayor compromiso y motivación de los trabajadores, siendo esto importante para el logro del éxito tanto individual como



organizacional. En ese sentido la gestión del talento humano son las actividades que afectan el comportamiento de los trabajadores cuando se toman decisiones o se implementa una estrategia.

Por otro lado (Montes, 2006), refiere que es el conjunto de acciones que sirven para organizar, desarrollar y dinamizar el comportamiento de los trabajadores, siendo estos importantes para alcanzar los objetivos de la empresa.

La gestión del talento humano, viene a ser la administración de personas para el logro de los objetivos organizacionales. Este autor refiere que es una acción que depende de menos grados, mandatos y reglas; señalando a su vez que la cooperación activa de los trabajadores es importante para la empresa. Sustenta que son actividades que implican asumir una serie de medidas basadas en la responsabilidad de los trabajadores con los objetivos de la organización, la productividad en función al salario del trabajador, es decir un trato justo y finalmente la formación profesional. (Mondy, 2005)

Para el presente estudio consideramos la afirmación de (Eslava Arnao, 2004) que considera a la gestión del talento humano como un enfoque estratégico de dirección que tiene el objetivo de valorar a la empresa, considerando la importancia de los trabajadores y aplicando un conjunto de acciones que promuevan un mayor nivel de conocimientos, capacidades y habilidades para lograr resultados efectivos en beneficio de los objetivos de la empresa y por ende ser competitivos en el entorno actual y futuro.

Según (Mora Venegas, 2012), para afrontar los nuevos retos que se muestran en nuestro medio actual y global, la gestión del talento humano constituye una herramienta



estratégica indispensable. Dado que busca en el individuo la excelencia en sus competencias individuales para responder a las insuficiencias operativas de la organización.

La gestión del talento humano es definido por (Chiavenato I., 2009) señalando que las personas son consideradas asociados de las organizaciones que toman decisiones en sus acciones, efectúan metas y logran resultados; la persona con talento humano debe tener algún mecanismo competidor que la aprecie; por lo que incluye aspectos esenciales como el conocimiento, las habilidades, el juicio y la actitud. (pag. 49)

Por otro lado, (Chiavenato, 2009) especifica que la gestión del talento humano viene hacer vinculado con normas y actitudes necesarias para administrar los aspectos gerenciales con respecto a las personas o recursos; comprendidos como reclutamiento, elección, preparación, estímulos y evaluación de desempeño.

Para la presente investigación considerando la importancia del tema en nuestra unidad de estudio se considera una de las definiciones alcanzadas por Chiavenato, Idalberto. (2009)

Por otro lado (Marius, F. 2013) afirma que el capital humano tiene una particular categoría para el perfeccionamiento de las empresas, sobre todo en el progreso de sus competencias, resalta que las cualidades y características peculiares que otorga el factor humano a la empresa, hace que ésta se distinga del resto. El capital humano tiene valor económico en cuanto a sus conocimientos, habilidades y capacidades lo que implica un



efector en el desempeño de la empresa; siendo el factor humano un elemento invisible y elusivo.

2.3.2. Procesos de la gestión del talento humano

Los procesos implican varias actividades que están orientadas a identificar adecuadamente el talento humano, iniciando por la descripción y el análisis de cargos, proceso de planificación, selección, reclutamiento, inducción y motivación; y en el desempeño de sus funciones se realiza la evaluación, análisis de remuneración, entrenamiento y desarrollo, organización sindical, seguridad y bienestar general. También se menciona seis procesos para integrar a nuevos trabajadores, como son:

- a. Proceso para organizar personas.- Se diseñan las actividades que serán asumidas por los trabajadores.
- b. Proceso de recompensar a las personas.- Están orientadas a satisfacer las necesidades personales más elevadas a través del incentivo.
- c. Proceso para desarrollar a las personas.- Permite la capacitación personal y profesional de los trabajadores para mejorar su productividad.
- d. Proceso para retener a las personas.- se implementan condiciones físicas y psicológicas para el desenvolvimiento de los trabajadores.
- e. Proceso para auditar a las personas.- Permite verificar los resultados, controlando las actividades que realizan las personas. (Chiavenato, 2002)



2.3.3. Importancia de la gestión del talento humano en la actividad turística

Con el paso del tiempo los gerentes y administradores muestran cada vez una mayor preocupación frente a la gestión del talento humano, debido a que los trabajadores se muestran cada vez más insatisfechos en su centro laboral, por diferentes factores pudiendo ser por el tipo de trabajo, el ambiente laboral, la remuneración, etc., por lo que a partir de la gestión del talento humano se busca tomar decisiones que priorice la atención a los trabajadores y logren las metas de la empresa.

Una adecuada gestión del talento humano es importante debido a lo siguiente:

- La motivación, compromiso y la productividad de los trabajadores es el resultado de un ambiente laboral favorable.
- Permite identificar las necesidades de los trabajadores para implementar programas.
- La gestión del talento humano desarrolla las capacidades de los trabajadores, capacitándolos permanentemente.
- Traza y realiza programas orientados a generar prosperidad a los trabajadores.
- Las disposiciones que toma la dirección son apoyadas.

Para (Calviño, 2008) la industria turística y hotelera es importante en el progreso financiero de los países; y a su vez los colaboradores cumplen un rol importante, pues son ellos los que posibilitan beneficios financieros, sociales y gubernamentales que requiere el turismo. Bajo dicho contexto la gestión de recursos humanos es prioritario en el modelo



de gestión; como lo define (Chiavenato I., 2009) al señalar que es el conjunto de estrategias claras y necesarias que sirven a los cargos gerencias para dirigir los procesos relacionados a incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión de los trabajadores.

2.3.4. Elementos de la gestión del talento humano

Considerando los aportes de (Eslava Arnao, 2004), los elementos de la gestión del talento humano son la capacitación, compensación y las habilidades.

La gestión del talento humano constituye una serie de acciones que se realizan con el propósito de fortalecer las capacidades personales y profesionales de los trabajadores, a fin que estos cumplan con el desarrollo eficiente de sus funciones para alcanzar los objetivos organizacionales.

En ese sentido explican los principales elementos que aportan para una adecuada gestión del talento humano.

Para (Dolan, 2007) la formación y el desarrollo de los trabajadores tienen la finalidad de mejorar el rendimiento laboral, a través de la modificiación y potenciación de sus conocimientos, destrezas y cualidades.

Para (Chiavenato, 2009) El talento humano cuenta el talento humano tiene que ver con cuatro factores y condiciones importantes, como son: Los conocimiento, habilidades, juicio y actitud. (pag. 49)



2.3.4.1. Conocimientos

Se basa del saber. Compone el resultado de aprender a aprender, de forma permanente, dado que el conocimiento es el capital más apreciable del siglo XXI. (Chiavenato, 2009: 50)

En ese sentido los conocimientos se logran a partir de la capacitación y la actualización permanente, que viene a ser el conjunto de actividades orientadas al personal para brindarle instrucciones, desarrollar sus habilidad y diferenciar sus cualidades para un mejor desempeño profesional. (Eslava Arnao, 2004).

La experiencia de aprendizaje que tienen los trabajadores y mejora sus capacidades para el cumplimiento de sus funciones, se llama capacitación. La capacitación busca un cambio de actitudes, de habilidad laborales y adquisición de nuevos conocimientos. (De Cenzo, 2008)

Una organización que capacita al recurso humano realiza una de las inversiones más valiosas puesto que va lograr en ellos un mejor desenvolvimiento en el aspecto personal y profesional.

Según (Ferraro, 2001) la capacitación proporciona diferentes beneficios, como:

- Ayuda a la organización a tener mayor rentabilidad y los trabajadores muestran una actitud más positiva.



- Mejora la calidad de trabajo
- Los trabajadores tienen un mejor conocimiento de su puesto de trabajo y de los demás.
- Genera un comportamiento acorde a los valores morales.
- Se identifican con la organización.
- Generan confianza, apertura y crean una mejor imagen de la organización.
- Establecen una relación interpersonal adecuada entre directivos y subordinados.
- Promueve la elaboración de guías de trabajo.
- Facilita la comprensión y aplicación de las políticas de la organización.
- Se proyectan hacia las necesidades futuras.
- Dinamizan la toma de decisiones y se involucran en la solución de dificultades.
- Promueven la alineación de líderes
- Se dan mayores oportunidades de una comunicación abierta.

Bajo dichas características la capacitación del recursos humano es importante en una organización y se puede capacitar para fortalecer sus competencias laborales en su puesto de trabajo, siendo esta más especializada en el marco de sus funciones; también se puede capacitar fuera del puesto laboral, que involucra diversas técnicas, con prácticas de simulación y ejercicios programados, a través de demostraciones, películas, estudios de casos y otros; Otra forma de capacitación se dará haciendo uso de la nueva tecnología.



2.3.4.2. Habilidades

Tomando como referencia a (Chiavenato, 2009) las habilidad se basa en saber aplicar. Significa utilizar y emplear el conocimiento, ya sea para solucionar dificultades o escenarios, implantar e innovar. En otras palabras destreza es la evolución de la comprensión en resultado. (Pag. 50).

Es el desarrollo de de habilidades personales y profesionales, por lo que tiene que ver con el entrenamiento y desarrollo de los trabajadores. Involucra actividades de comunicación e integración, trabajo en equipo. (Eslava Arnao, 2004)

Los trabajadores que mejoran sus habilidades estarán más dispuestas a enfrentar nuevos retos y tendrán mayores iniciativas para capacitarse, considerando que la formación es la base para el crecimiento profesional en aspectos técnicos del trabajo, mejorará el intercambio de experiencias para el trabajo en equipo, así como también establecerán mejores relaciones interpersonales y establecerán una mejor comunicación a nivel interno y externo.

El desarrollo de habilidades es un proceso que se concentra en mejorar las destrezas de los trabajadores, a fin de que sean más productivos. Éstas se realizan para familiarizarse con la empresa, prácticas constantes en el trabajo, entrenamiento técnico del trabajo, aprendizaje y especialización de un oficio.



En el sector turismo el factor humano es invisible y clave para atender la petición requerida por el usuario. Por lo se requiere empleados calificados y competentes. (Talón & Gonzáles, 2007: 21)

Desde una perspectiva diferente (Rodríguez 2009:1) menciona otra forma de referir las características de la gestión del talento humano; para éste autor son dimensiones a nivel interno y externo que a partir de una combinación positiva generará un valor para la organización y que tiene que ver con el nivel de conocimientos, capacidades y habilidades que desarrollen los colaboradores para lograr resultados optimos en un ambiente cada vez más cambiante.

A nivel interno indica que la gestión del talento humano tiene que ver con los conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y actitudes; y a nivel externo esta enfocado en el clima laboral, perspectiva del perfeccionamiento competitivo, condiciones de trabajo, reconocimiento y estimulación.

Considerando la importancia del presente estudio para la empresa turística señalamos la necesidad de analizar factores a nivel interno que condicionan el desarrollo eficiente de los trabajadores y tiene que ver con los siguientes aspectos:

Los conocimiento como herramienta principal para afrontar los retos y cambios que se presenta como resultado de los avances tecnológicos. Por lo que se asume que la capacitación es un elemento que sirva para fortalecer los conocimientos de manera general y específica, aquí se encuentran el compartir



información, valores, experiencias y opiniones que se gestan al interior y exterior de la organización.

Las habilidades consideradas como la destreza que tienen los trabajadores para desarrollar diferentes actividades y cumplir sus funciones. Las habilidades tiene que ver con la facilidad para responder y resolver situaciones problemáticas, comunicación asertiva y facilidad para expresarse.

Otro factor importante a nivel de la dimensión interna son las motivaciones orientadas a desarrollar persistencia y esfuerzo de los trabajadores para la consecución de los objetivos institucionales.

2.3.4.3. Juicio

Se basa en saber examinar el escenario y el contenido. Significa saber obtener fundamentos e indagación, tener espíritu juez, juzgar las biografías, ponderar con equilibrio y puntualizar prioridades. (Chiavenato, 2009: 50)

Hablar del juicio crítico de los trabajadores nos traslada a varias acepciones alcanzadas por expertos, como lo señalado por el Consejo Nacional de Excelencia en el Pensamiento Crítico, que lo define como la habilidad que se tiene para conceptualizar, emplear, examinar, sintetizar y evaluar la información reunida o generada a través de la indagación, práctica, meditación, lógica o comunicación, como una pauta para la creencia y el quehacer. La ideología crítica está relacionada con la observación desde una posición objetiva y neutral sin saltar a conclusiones o suposiciones. Es decir que si se tienen tanta información se debe



considerar los prioritarios sin que interfieran los propios prejuicios. (Cuentas, T., 2010)

2.3.4.4. Actitud

Se basa de saber forjar a que suceda. Una actitud dispuesta permite conseguir y destacar metas, asumir peligros, operar como funcionario de cambio, adicionar valor, alcanzar la perfección y orientarse a los resultados. Es lo que provoca a que la persona alcance la autorrealización de su potencial. (Chiavenato, 2009: 50)

La actitud es otro factor determinante para responder antes hechos, sucesos, sujetos u objetos, para lo cual se debe tener la preparación suficiente y organizada ya que el comportamiento en el trabajo son el resultado de las actitudes.

Para (Allpor, 1970) una actitud "es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que es corresponden".

Por su parte (Fazio, 1992) la actitud es una reunión entre un entidad y su evaluación. Al hablar de actitud siempre requerimos de un cosa, sea material, opiniones, agrupados, objeto social, etc.



En la compilación de información realizada por (Aignerren) hace referencia a ejemplos para aclarar el tema de actitud señalando a las actitudes como un factor en el que están relacionadas con la conducta que conservamos en torno a las cosas; es decir que si la actitud hacia la estrategia de acreditación curricular es propicio, lo más convincente es que se participe en su progreso y ejecución de la institución; pero si la cualidad es perjudicial a cierto candidato presidencial, lo más posible es que no elijan por él en las próximas elecciones.

2.4. Marco conceptual

Compromiso.- Responsabilidad aceptada. (Padilla, 2012)

Gestión.- Efectuar acciones para el logro de objetivos. Capacidad de hacer uso adecuado de los recursos de la organización para definir, alcanzar y evaluar sus objetivos. (Padilla, 2012)

Gestión del talento humano: Es el conjunto de políticas claras y necesarias que sirven a los cargos gerencias para dirigir los procesos relacionados a incorporación, colocación, recompensas, desarrollo, retención y supervisión de los trabajadores. (Chiavenato I., 2009)

Talento humano.- Son las personas las que están a cargo de diseñar y producir bienes y servicios, controlan la calidad, distribuyen, generan movimiento económico y trabajan en atención a los objetivos de la organización. En ese sentido la actividad humana tiene que ver son los conocimientos, experiencias, motivación, intereses, aptitudes y otros factores.



Por lo que el talento humano es el principal activo de la organización y desplaza al capital a un segundo plano. (Werther, 2007)

2.5. Variable de estudio

a. Variable

Variable de estudio: Gestión del talento humano

b. Conceptualización de la variable

Gestión del talento humano.- Los individuos son considerados asociados en las organizaciones ya que toman decisiones en sus acciones, plasman metas y logran resultados; la persona con talento humano debe tener algún mecanismo competidor que la aprecie; por lo que incluye aspectos esenciales como el conocimiento, las habilidades, el juicio y la actitud. (Chiavenato, 2009: 49)



c. Operacionalización de variable

Tabla N° 1

Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores
Variable Gestión del talento humano	Conocimientos	- Aprendizaje continuo
		- Ampliación de conocimiento
		- Difusión de conocimiento
	Habilidades	- Aplicación del conocimiento
		- Trabajo en equipo
		- Comunicación
	Juicios	- Obtención datos
		- Espíritu crítico
		- Definición de prioridades
	Actitud	- Actitud emprendedora
		- Innovación
		- Asunción de riesgos

Operacionalización de las variables y dimensiones



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El actual estudio es de nivel básico, tipo descriptivo, toda vez que detalla, registra, analiza e interpreta la realidad actual, su naturaleza, composición y los procesos de la variable de estudio. En ese entender las conclusiones son determinantes sobre la realidad observada y analizada, entendiéndose la realidad como un hecho, una persona, un grupo o un objeto. La investigación de tipo descriptivo se enfoca en las realidades y sus correspondientes características de las cuales se presenta un análisis e interpretación. (Tamayo, 1998: 54)

3.2. Enfoque de investigación

El enfoque que asume la investigación es cuantitativo, en razón a que se mide los resultados de manera numérica, es decir se cuantifica y se reporta lo que sucede con la variable de estudio en un determinado contexto, para luego explicar teóricamente, haciendo uso de la estadística. La información que se recopila aporta valor cuantitativo por medio de cuadros y gráficos haciendo uso del programa estadístico SPSS, que permite validar en forma íntegra la información que se recopila en el trabajo de campo para luego analizar los resultados en comparación a otros estudios y plantear conclusiones. (Hernández, 2006)

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de averiguación del actual estudio es no experimental o expos - facto, ya que es una indagación en que no se puede maniobrar las variables o determinar aleatoriamente a los sujetos o a los escenarios. Los sujetos de estudio no son sometidos a estímulos o condiciones, sino son observados en su ambiente originario, en su propio contexto. (Hernández, 2006).

3.4. Alcance de la investigación

La importancia de la averiguación descriptiva sistematiza la información sobre la dificultad planteada y describe la conducta de la variable y sus dimensiones.

3.5. Población y muestra de la investigación

3.5.1. Población

La población de estudio está integrada por todos los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios.

Tabla N° 2

Población de estudio

Población	N° de personas
Trabajadores	28
Total	28

Fuente: Oficina de Personal de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L.



2.5.2. Muestra

Considerando que trabaja con todos los sujetos de la empresa, la población es finita y tiene peculiaridades comunes, es decir los elementos en su generalidad son determinables por el estudioso, por lo que es una muestra es censal, que según (Ramírez, 1999) establece como aquella donde todos los elementos de investigación son calificadas como muestra. Por lo que la población que se estudia es censal por ser simultaneamente universo, población y muestra. En tal sentido se considera a los 28 trabajadores de la empresa.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta, que permitió conocer la opinión de los trabajadores con relación a la gestión del talento humano que aplica la empresa.

3.6.2. Instrumento

Se elaboró un cuestionario teniendo como sustento los indicadores de las dimensiones que han sido considerados por la variable respectiva. El instrumento utilizado nos permitió recolectar y cuantificar los datos para luego interpretarlos en referencia a la gestión del talento humano.

Baremos: Para analizar la información recolectada se elaboró el baremo respectivo, el mismo que se calcula tomando como referencia el valor del índice considerado en el instrumento y el número de ítems respectivo.



Se presenta el baremo de la variable y sus dimensiones para su interpretación:

Tabla N° 3

Baremos de la variable gestión del talento humano

Categoría	Puntaje	Significado
Muy adecuada	156 - 180	La gestión del talento humano se desarrolla de manera muy adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Adecuada	132 - 156	La gestión del talento humano se desarrolla de manera adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Regular	108 - 132	La gestión del talento humano se desarrolla de manera regular en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Inadecuada	72 - 108	La gestión del talento humano se desarrolla de manera inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Muy inadecuada	36 - 72	La gestión del talento humano se desarrolla de manera muy inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

Baremacion de la variable gestión del talento humano



Tabla N° 4

Baremos de la dimensión conocimientos

Categoría	Puntaje	Significado
Muy adecuada	39 - 45	El desarrollo de los conocimientos del personal es muy adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Adecuada	33 - 39	El desarrollo de los conocimientos del personal es adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Regular	27 - 33	El desarrollo los conocimientos del personal es regular en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Inadecuada	18 - 27	El desarrollo de los conocimientos del personal es inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Muy inadecuada	9 - 18	El desarrollo de los conocimientos del personal es muy inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

Baremación de la dimensión conocimientos del personal de la empresa.



Tabla N° 5

Baremos de la dimensión habilidades

Categoría	Puntaje	Significado
Muy adecuada	39 - 45	El desarrollo de las habilidades del personal es muy adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Adecuada	33 - 39	El desarrollo de las habilidades del personal es adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Regular	27 - 33	El desarrollo de las habilidades del personal es regular en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017
Inadecuada	18 - 27	El desarrollo de las habilidades del personal es inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Muy inadecuada	9 - 18	El desarrollo de las habilidades del personal es muy inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

Baremación de la dimensión habilidades de los trabajadores de la empresa.



Tabla N° 6

Baremos de la dimensión juicio crítico de los trabajadores

Categoría	Puntaje	Significado
Muy adecuada	39 - 45	El desarrollo del juicio de los trabajadores es muy adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Adecuada	33 - 39	El desarrollo del juicio de los trabajadores es adecuado en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Regular	27 - 33	El desarrollo del juicio de los trabajadores es regular en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Inadecuada	18 - 27	El desarrollo del juicio de los trabajadores es inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Muy inadecuada	9 - 18	El desarrollo del juicio de los trabajadores es muy inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

Baremación de la dimensión juicio del personal de la empresa.



Tabla N° 7

Baremos de la dimensión actitud de los trabajadores

Categoría	Puntaje	Significado
Muy adecuada	39 - 45	El desarrollo de la actitud de los trabajadores es muy adecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Adecuada	33 - 39	El desarrollo de la actitud de los trabajadores es adecuado en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Regular	27 - 33	El desarrollo de la actitud de los trabajadores es regular en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Inadecuada	18 - 27	El desarrollo de la actitud de los trabajadores es inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.
Muy inadecuada	9 - 18	El desarrollo de la actitud de los trabajadores es muy inadecuada en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, 2017.

Baremación de la dimensión actitud del personal de la empresa.

3.7. Procesamiento de datos

Los datos obtenidos de los sujetos encuestados luego de la aplicación de los instrumentos, fueron examinados mediante en el software estadístico SPSS versión 24, analizándose a nivel descriptivo la conducta de la variable y sus dimensiones y posteriormente se aplicó la estadística descriptiva para analizar la predominancia del comportamiento de la variable y sus respectivas dimensiones.

3.7.1. Fiabilidad del instrumento de la variable y sus dimensiones

Para analizar la fiabilidad del instrumento aplicado que considera la variable y sus cuatro dimensiones se usa el software estadístico SPSS versión 24; aplicándose el instrumento al total de la muestra que está constituida por los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios.

El nivel de fiabilidad del instrumento aplicado es el siguiente.

Tabla N° 8 Resumen de procesamiento de caso

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fiabilidad del instrumento aplicado al 100% de los trabajadores que suman 28.

**Tabla N° 9 Estadística de fiabilidad**

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en elementos estandarizados	N de elementos
,777	,820	5

Fiabilidad del instrumento gestión del talento humano y sus dimensiones

La fiabilidad del instrumento gestión del talento humano y sus dimensiones respectivas se analizaron en el software estadístico SPSS versión 24, mediante el Alfa de Cronbach, que muestra una puntuación de $\alpha = 0.777$; que tomando como referencia que a mayor valor de alfa mayor fiabilidad, y siendo el mayor valor de Alfa 1; por lo que, en el actual estudio se considera efectiva considerable, lo que atestigua adecuadamente la aplicación del instrumento.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

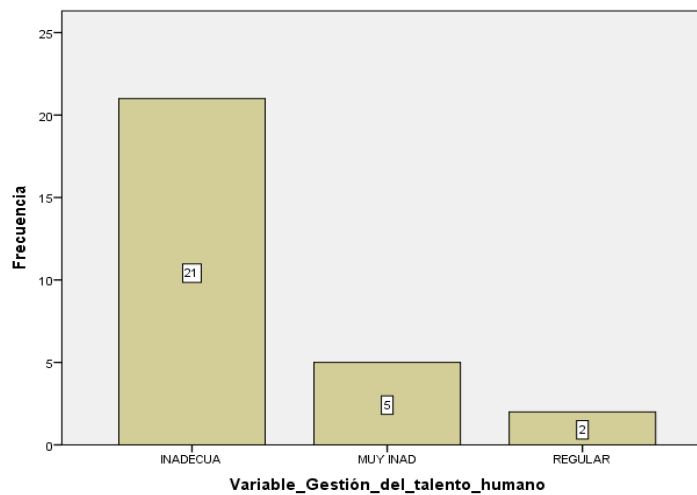
4.1. Resultados de la variable y sus dimensiones

4.1.1. Resultados descriptivos de la gestión del talento humano

Tabla N° 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
valido	INADECUADA	21	75,0	75,0	75,0
	MUY INADECUADA	5	17,9	17,9	92,9
	REGULAR	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico N° 1



Análisis:

Como muestra la tabla, el 75% de los trabajadores manifiesta que la gestión del talento humano es inadecuada, entre tanto el 17.9% señala que es muy inadecuada, y el otro 7.1% menciona que es regular.

Interpretación:

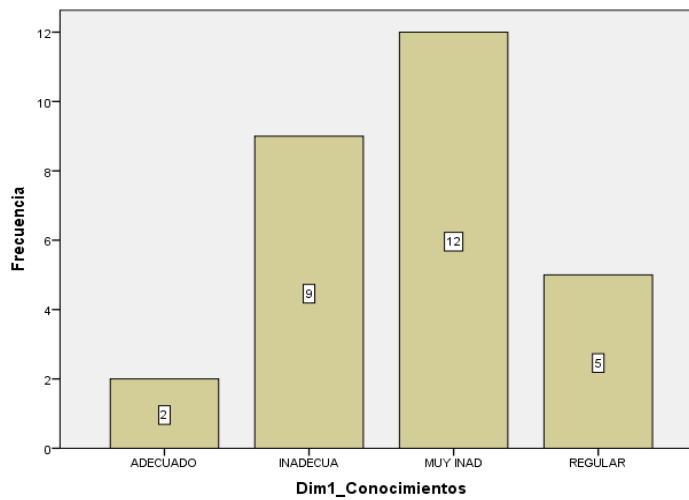
Se refleja la presencia de problemas en cuanto a la gestión de los conocimientos, habilidades, juicio crítico y las actitudes de los trabajadores, observándose que la empresa no está brindando la atención necesaria en referencia a estos temas y no estaría respondiendo las expectativas de sus colaboradores.

4.1.2. Resultados descriptivo de la dimensión conocimientos

Tabla N° 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ADECUADO	2	7,1	7,1	7,1
	INADECUADO	9	32,1	32,1	39,3
	MUY INADECUADO	12	42,9	42,9	82,1
	REGULAR	5	17,9	17,9	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico N° 2



Análisis:

Se muestra en la tabla que de un total de 28 trabajadores, el 42.9% califica como muy inadecuado el desarrollo de los conocimientos de los trabajadores, el 32.1% indica que es inadecuado, el 17.9% refiere que es regular y el 7.1% señala que es adecuado.

Interpretación:

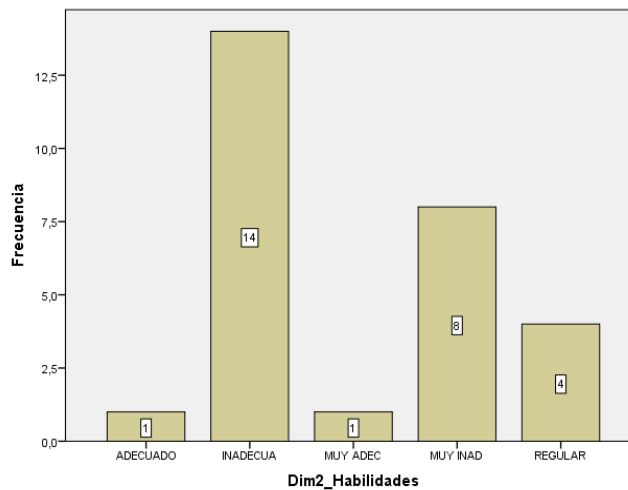
Para los trabajadores, la gestión de sus conocimientos que desarrolla la empresa no es eficiente, debido a que no promueve el aprendizaje continuo de sus colaboradores que les permita ampliar y compartir sus conocimientos al interior de la empresa, esta situación se presenta porque la empresa no realiza actividades de actualización y capacitación, y no brinda facilidades para que se capaciten por su cuenta y compartan sus conocimientos con los demás integrantes en la empresa.

4.1.3. Resultado a nivel descriptivo de la dimensión habilidades

Tabla N° 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ADECUADO	1	3,6	3,6	3,6
	INADECUADO	14	50,0	50,0	53,6
	MUY ADECUADO	1	3,6	3,6	57,1
	MUY INADECUADO	8	28,6	28,6	85,7
	REGULAR	4	14,3	14,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico N° 3



Análisis:

Se observa que el 50% de los individuos encuestados manifiestan que las habilidades de los trabajadores es inadecuada, el 28.6% señala que es muy inadecuada, para el 14.3% es regular, para el 3.6% es muy adecuada y para el otro 3.6% es adecuada.

Interpretación:

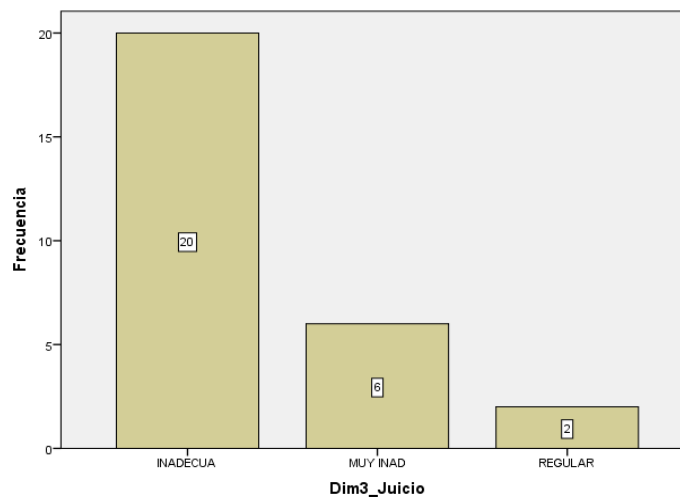
Se evidencia que sus habilidades está siendo una limitante para el cumplimiento de sus funciones al no contar con las herramientas necesarias que les permita asumir independientemente sus decisiones y atender oportunamente. Así mismo manifiestan que existen limitaciones para trabajos en equipo y establecer una comunicación asertiva.

4.1.4. Resultados a nivel descriptivo de la dimensión juicio

Tabla N° 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INADECUADO	20	71,4	71,4	71,4
	MUY INADECUADO	6	21,4	21,4	92,9
	REGULAR	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico N° 4



Análisis:

Se observa de manera general que el 71.4% de los encuestados opinan que el juicio crítico que aplican en el cumplimiento de sus funciones es inadecuado, el 21.4% señala que es muy inadecuada y el 7.1% indica que es regular.

Interpretación:

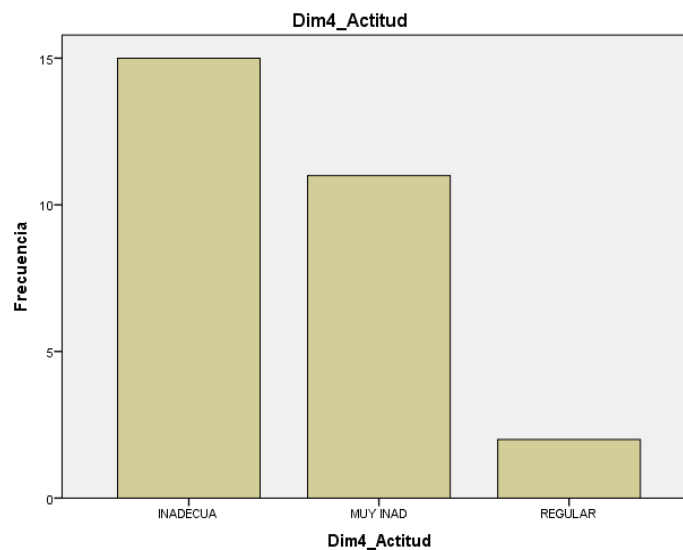
Para la mayoría de los trabajadores el desarrollo y aplicación de su juicio crítico en la realización de su trabajo es inadecuado, puesto que hay problemas para la obtención de información, limitaciones al espíritu crítico que tienen para tomar decisiones, limitaciones para aplicar su experiencia personal en concordancia con las políticas de la empresa; evidenciando serios inconvenientes para lograr mayor compromiso, identificación con los objetivos empresariales.

4.1.5. Resultados a nivel descriptivo de la dimensión actitud

Tabla N° 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INADECUADO	15	53,6	53,6	53,6
	MUY INADECUADO	11	39,3	39,3	92,9
	REGULAR	2	7,1	7,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Gráfico N° 5



Análisis:

Se observa en la tabla que el desarrollo de la actitud de los trabajadores es inadecuada según el 53.6% de los encuestados, el 39.3% indica que es muy inadecuada y el 7.1% es regular.

Interpretación:

La actitud de los trabajadores de la empresa no es la esperada, mostrándose limitaciones referidos a su actitud emprendedora frente a los cambios que promueve la empresa, los mismos que según los trabajadores muchas veces no concuerdan con los objetivos empresariales; así mismo manifiestan que la empresa no invierte en aspectos tecnológicos que permitan modernizar la gestión y motivar la creatividad de los trabajadores, dando oportunidad para que asuman nuevas responsabilidades, procurando la mejora continua del desarrollo organizacional.

4.2. Estadísticos descriptivos de la variable de estudio y dimensiones

A fin de conocer la predominancia del comportamiento de la variable y sus dimensiones a nivel descriptivo, se presentan los estadísticos descriptivos que reflejan los datos a nivel general, siendo los siguientes:

Tabla N° 15

Estadísticos descriptivos de la gestión del talento humano y dimensiones

		Gestión del talento humano	Conocimientos	Habilidades	Juicio	Actitud
N	Válido	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		81,57	20,64	22,29	20,11	18,54
Mediana		82,00	20,50	22,50	20,00	18,00
Desviación estándar		16,146	7,238	6,423	4,879	4,041
Varianza		260,698	52,386	41,249	23,803	16,332
Mínimo		36	9	9	9	9
Máximo		122	35	40	28	29
Suma		2284	578	624	563	519

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nivel en el que se desarrolla el comportamiento de la variable y sus dimensiones

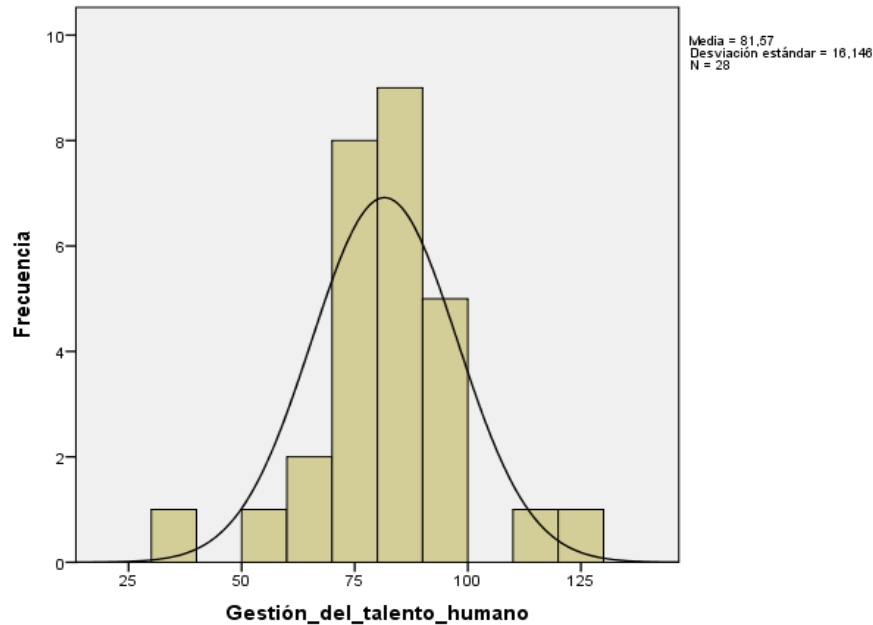
Gráfico N° 6 Variable**Gestión del Talento Humano**

Gráfico 6. Nivel de desarrollo de la gestión del talento humano en la empresa.

Interpretación:

El nivel de desarrollo de la variable gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, desde el punto de vista de los trabajadores se ubica predominantemente en el nivel inadecuado, teniendo una media muestral de 81.57 puntos; es decir que los trabajadores no estarían de acuerdo con la gestión del talento humano que desarrolla y aplica la empresa, la misma que es confirmado por la mediana que tiene 82.00 puntos; por otro lado, la desviación estándar que es de 16,146 indica que los datos son relativamente homogéneos. También se observa a los extremos que el dato máximo para un sujeto es de 122 puntos y para otro sujeto es 36 como mínimo, en referencia a los 36 puntos que se tiene establecido.

Gráfico N° 7

Conocimientos de los trabajadores

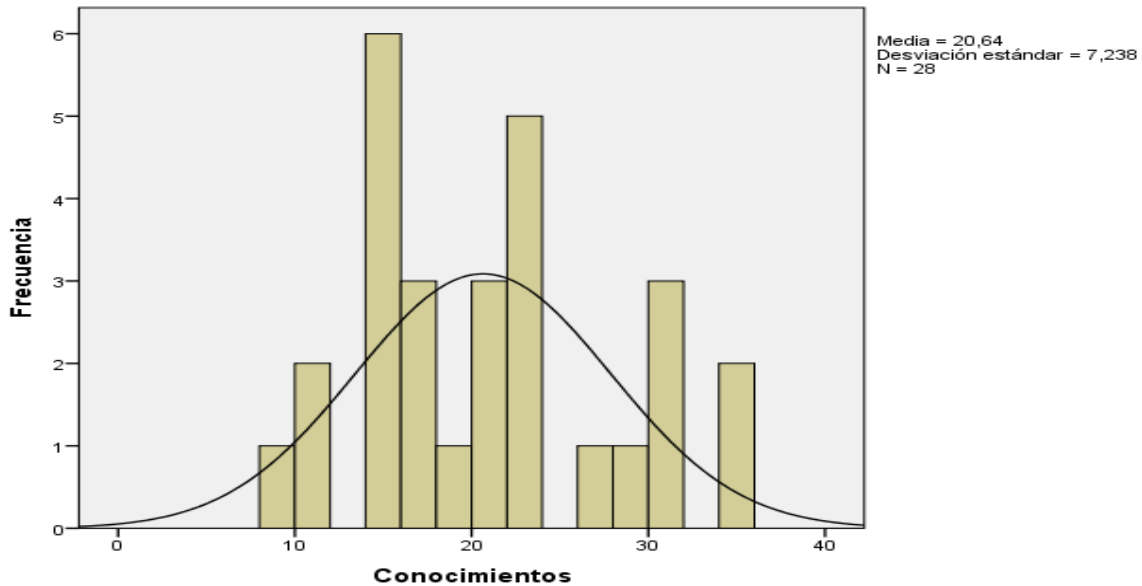


Gráfico 7. Nivel de desarrollo del conocimiento de los colaboradores de la empresa.

Interpretación:

El desarrollo de los conocimientos de los trabajadores de la empresa en torno a las oportunidades de capacitación que brinda la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, según la opinión de los mismos colaboradores se encuentra en el nivel inadecuado, toda vez que la media muestral es de 20.64 puntos y la mediana de 20.50 ratificando la información; es decir, los trabajadores de forma determinante manifiestan que la empresa no estaría prestando atención a la necesidad de brindar capacitación a sus colaboradores; de otro lado, se observa que la desviación estándar es de 7,238 indicando la homogeneidad de los datos, finalmente en dos extremos de opinión, un sujeto marca un puntaje máximo de 35 y el otro, un puntaje mínimo de 9, en referencia a los 9 que se tiene establecido.

Gráfico N° 8

Habilidades de los trabajadores

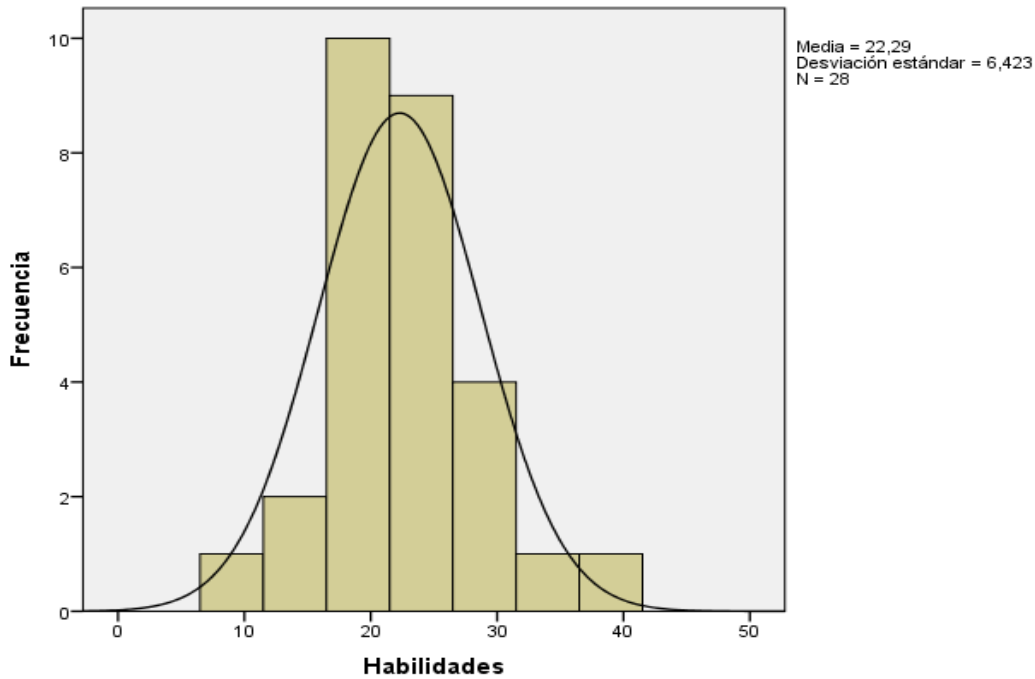


Gráfico 8. Nivel de desarrollo de las habilidades de los trabajadores

Interpretación:

El desarrollo de las habilidades de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, según su propia percepción está en el nivel inadecuado, ya que la media muestral es de 22.29 puntos y la mediana de 22.50 ratifica la información; es decir, los trabajadores de forma categórica señalan que sus habilidades muestran limitaciones por lo que no estaría cubriendo sus expectativas; de otro lado, se observa que la desviación estándar es de 6,423 indicando la homogeneidad de los datos, finalmente en dos extremos de opinión, un sujeto marca un puntaje máximo de 40 y el otro un puntaje mínimo de 9, en referencia a los 9 que se tiene establecido.

Gráfico N° 9

Juicio crítico de los trabajadores

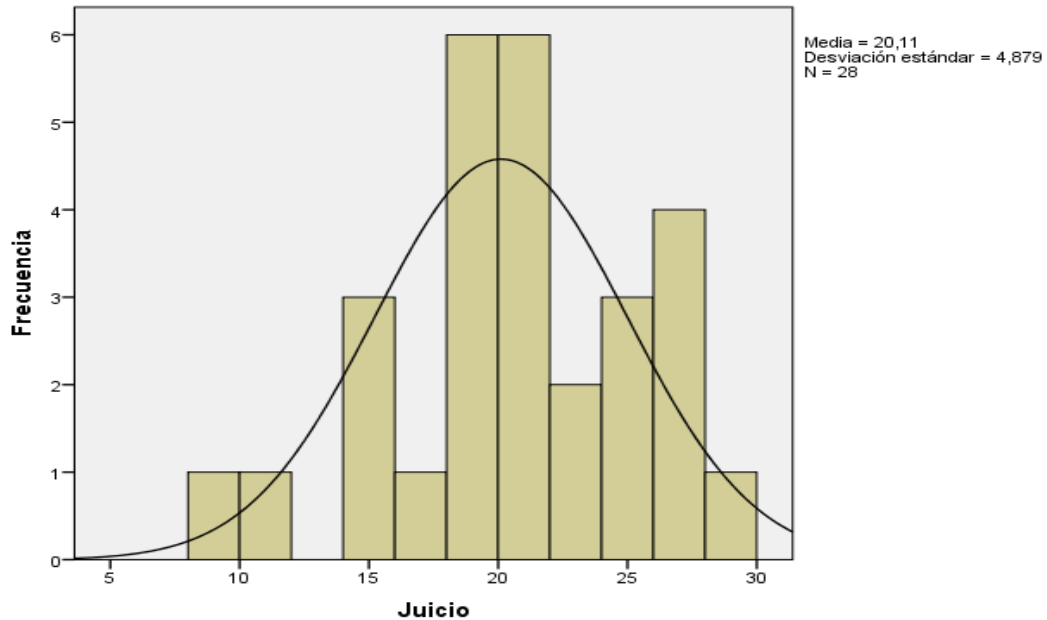


Gráfico 9. Nivel de desarrollo del juicio de los trabajadores de la empresa.

Interpretación:

En cuanto al juicio crítico que desarrollan y aplican los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, según la percepción de los mismos se encuentra en el nivel inadecuado, ya que la media muestral es de 20.11 puntos y la mediana de 20.00 que ratifica la información; es decir, los trabajadores de forma decisiva manifiestan que no tendría oportunidades para desarrollar y aplicar su juicio crítico en la toma de decisiones y la atención de situaciones difíciles; de otro lado, se observa que la desviación estándar es de 4,879 indicando la homogeneidad de los datos, sin dispersión ni variabilidad de los puntos, finalmente en dos extremos de opinión, un sujeto marca un puntaje máximo de 28 y el otro un puntaje mínimo de 9, en referencia a los 9 que se tiene establecido.

Gráfico N° 10

Actitudes personales de los trabajadores

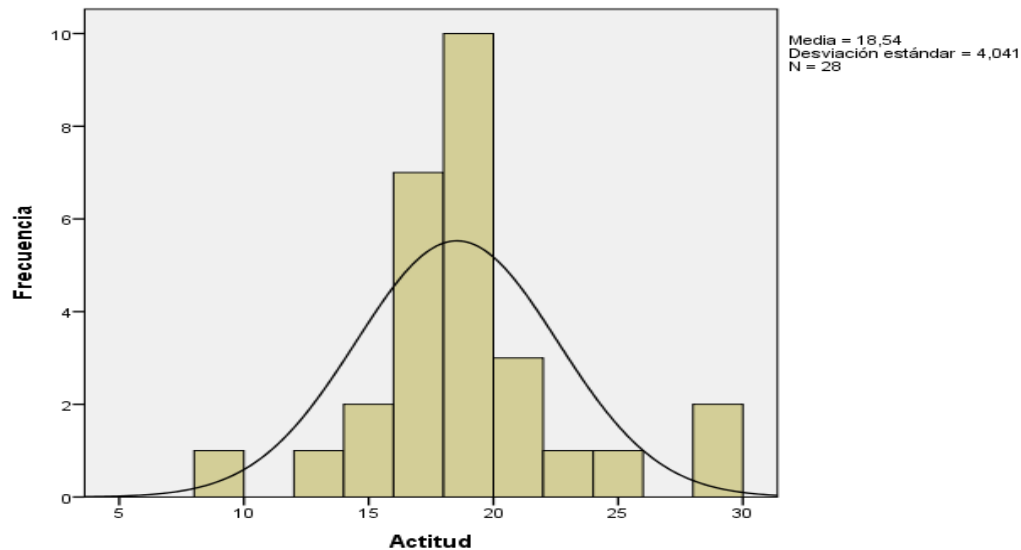


Gráfico 10. Nivel de desarrollo de las actitudes personales de los trabajadores de la empresa.

Interpretación:

En relación a la actitud de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, según la percepción de los mismos se encuentra en el nivel inadecuado, ya que la media muestral es de 18.54 puntos y la mediana de 18.00 que ratifica la información; es decir, los trabajadores de forma decisiva manifiestan que no tendría desarrollado su actitud emprendedora y la empresa tampoco promueve la innovación y creatividad de sus colaboradores; por lo que es necesario otorgarles herramientas necesarias que les permita asumir nuevas responsabilidades y enfrentar situaciones problemáticas; de otro lado, se observa que la desviación estándar es de 4,041 indicando la homogeneidad de los datos, sin dispersión ni variabilidad de los puntos, finalmente en dos extremos de opinión, un sujeto marca un puntaje máximo de 29 y el otro un puntaje mínimo de 9, en referencia a los 9 que se tiene establecido.



De forma definitiva y en el marco general, el desarrollo de la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado, no está cubriendo y respondiendo las expectativas y necesidades de sus principales colaboradores, situación que ha sido descrita por los involucrados y que afecta el cumplimiento de los objetivos empresariales; esta situación requiere de la atención inmediata de los ejecutivos, toda vez que si no se toma en cuenta y no se implementan acciones necesarias puede perjudicar seriamente el desenvolvimiento organizacional.

Por otro lado, la existencia de una gestión del talento humano eficiente permite que los trabajadores encaminen sus funciones con identificación, mayor compromiso y lealtad, que finalmente repercute positivamente en el desarrollo organizacional de la empresa.



CONCLUSIONES

Se ha determinado categóricamente que la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L. de Puerto Maldonado – Madre de Dios, desarrolla una inadecuada gestión del talento humano, como se observa en la media muestral que alcanza 81.57 puntos, indicando que existen serios problemas referidos a que la empresa no está desarrollando gestiones relacionados a fortalecer los conocimientos, habilidad, juicio crítico y actitudes de los trabajadores, según el 92.9% de los encuestados.

En cuanto al desarrollo de los conocimientos, se evidencia la existencia de problemas, ya que mayoritariamente manifiestan que es muy inadecuado, observándose en la media muestral que alcanza una puntuación 20.64, es decir la empresa no está desarrollando actividades relacionadas a la capacitación y actualización del personal que les permita ampliar, aplicar y compartir sus conocimientos.

Por otro lado, el desarrollo de las habilidades es considerada como inadecuada para la mayoría de los encuestados, como se refleja en la media muestral que tiene una puntuación de 22.29, indicando que los trabajadores no están capacitados y tampoco facultados para tomar decisiones frente a situaciones problemáticas, así mismo la empresa no promueve el trabajo en equipo que permita compartir información y establecer relaciones interpersonales que favorezcan la comunicación efectiva entre los colaboradores y el gerente.

Según su propia percepción de los trabajadores, indican que su criterio profesional para tomar decisiones; considerando su juicio crítico es inadecuado, toda vez que la media muestral



alcanza un 20.11 puntos, evidenciando que existen problemas referidos al acceso y claridad de información que alcanza la empresa para la toma de decisiones, y no se da oportunidad a que el trabajador aplique criterios y experiencias personales para dar solución a los problemas; enfocándose solo en cumplir sus funciones.

Finalmente se concluye que la actitud de los trabajadores, según los individuos encuestados es inadecuada, como se observa en la media muestral que llega 18.54 puntos; es decir, la empresa no se encaminan a acciones a fin de que los trabajadores desarrollen una actitud emprendedora, creativa que les permita aportar con ideas y alternativas para el desarrollo organizacional.



RECOMENDACIONES

La empresa debe implementar estrategias operacionales en el conocimiento, habilidad, juicio y actitud con la finalidad de fortalecer las competencias personales y profesionales de los trabajadores; como también reuniones de trabajo, reuniones de confraternidad y programa de reconocimientos y compensaciones. Esto permitirá que se sientan valorados y por tanto identificados con los objetivos de la empresa.

Implementación de un programa de capacitación planificado con temas de interés común para los trabajadores, y temas especializados según el perfil profesional que les permitirá profundizar sus conocimientos para mejorar su desempeño laboral.

Promover talleres y reuniones de trabajo conjunto entre gerente y trabajadores para fortalecer las habilidades personales, generando un espacio para compartir información y establecer comunicaciones abiertas y sinceras.

Se recomienda al gerente facilitar información y documentación necesaria a los trabajadores y estos puedan darle uso de acuerdo a sus conocimientos y experiencias para la toma de decisiones que procuren la solución de problemas.

Motivar y transmitir confianza a los trabajadores brindándole información clara y persuasiva, resaltando los logros obtenidos a partir de su trabajo, así mismo compartir información de la empresa y generar espacios donde puedan aportar ideas y sugerencias para el bienestar de los trabajadores y de la empresa.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aignerren, Miguel (2010). *Técnicas de medición por medio de escalas*. Universidad de Antioquia.
- Allport, G.W. (1970) *Psicología de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Arias, F. G. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, República Bolivariana de Venezuela: Episteme.
- Arias, F. G. (2006). *Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación* (Tercera ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Batalla, B. O. (2007). *Repositorio. Obtenido del repositorio.iaen.edu.ec*:. Obtenido de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/87>
- Cáceres Cely, J. L. (1 de diciembre de 2012). Pensamiento Administrativo. *Blog de la clase pensamiento administrativo*. Colombia: MBA 47.
- Calderón Moncloa, L. F. (4 de noviembre de 2013). Diez mayores desafíos para gestionar el talento humano en el Perú. *Conexión esan*. Recuperado el 30 de setiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/11/04/desafios-gestionar-talento-humano-peru/>
- Calviño, M. (9 de diciembre de 2008). Los nada incluido: La gestión de recursos humanos en la hostelería "All inclusive". Recuperado el 9 de octubre de 2017, de <http://bit.ly/16tLnJD/>



- Carbajal Álvarez, M. H. (2015). *Gestión del talento humano y el desarrollo del turismo en la provincia de Huánuco*. Tesis, Universidad de Huánuco, Huánuco. Recuperado el 18 de setiembre de 2017
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano* (Primera ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Coronel, T. &. (2010). *Gestión del talento humano basado en competencias laborales requeridas aplicadas en DURAMAS CIA LTDA*. Tesis, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador. Recuperado el 3 de octubre de 2017
- Cuentas, Tito. (2010). *El pensamiento crítico en el trabajo social*. Recuperado el 7 de diciembre de 2017 de titocuentasbutron.com.
- De Cenzo, D. &. (2008). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Limusa Wiley.
- De León Lol, E. R. (2013). *Gestión del talento humano en las pequeñas y medianas empresas en el área urbana de Retalhuleu*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu, Guatemala. Recuperado el 1 de octubre de 2017
- Dolan, S. &. (2007). *La gestión de los talentos humanos* (Tercera ed.). España: Mc Graw Hill.
- Eslava Arnao, E. (2004). *Comportamiento organizacional*.
- Fazio, R.H. (1989) On the power and functionality of attitudes: The role of attitude accessibility. RCE: Pratkanis, Anthony R. (Ed)
- Ferraro, E. (2001). *Administración de los recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Valletta Ediciones S.R.L.



- Gastelo Hidalgo, P. K. (2015). *La administración de personal y su relación con la satisfacción laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Tesis, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Madre de Dios, Perú. Recuperado el 10 de setiembre de 2017
- Hernández, F. y. (2006). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Inca Allcahuamán, K. (2015). *Getión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Jáuregui, K. (4 de julio de 2017). La gestión del talento humano en el Perú: Una tarea en constante desarrollo. *Esan Business*. Recuperado el 29 de setiembre de 2017, de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- Marius, F. (2013) *Implication of human capital in the development of SMEs through the ICT Adoption. Procedia Economics and Finance*.
- Marroquin Arguedas, G. &. (2015). *Estudio de la gestión del talento humano en el Hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes, Arequipa*. Tesis, Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú. Recuperado el 30 de setiembre de 2017
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público*. SERVIR. Primera edición. Edit. Litho & Arte SAC.



- Mondy, W. y. (2005). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Montes, M. J. (2006). *Selección de personal*. España: Ideas propias.
- Mora Venegas, C. (2012). *Gestión del talento humano*.
- Núñez Ríos, J. E. (2010). *Análisis del proceso de gestión del talento humano en hoteles cuatro estrellas*. Tesis, Instituto Politécnico Nacional, México D.F. Recuperado el 27 de setiembre de 2017
- Oscoco Peralta, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha - Andahuaylas*. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Andahuaylas. Recuperado el 28 de setiembre de 2017
- Padilla, F. (1 de febrero de 2012). *Recursos humanos*. Obtenido de <http://recursoshumanosfergiepadilla.blogspot.pe/>
- Prieto Bajarano, P. G. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. tesis, Universidad de Medellín, Medellín, Colombia. Recuperado el 2 de octubre de 2017
- Ramírez, T. (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (Tercera ed.). Caracas: Panapo.
- Ramis, P., & Manassero, M. &. (2009). *Consecuencias del trabajo emocional en el sector turismo: ¿Riesgos psicosociales o Salud Laboral?* Recuperado el 25 de setiembre de 2017, de <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/pagina85.pdf>.
- Sabino, C. (2006). *Cómo hacer una tesis* (Segunda ed.). Caracas: Panapo.
- Serrano Chicana, A. S. (2014). *Propuesta de mejora de la gestión de recursos humanos, Hotel Descanso del Inca - Chiclayo*. Tesis, Universidad Católica



Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado el 5 de octubre de 2017

Talón, P., & Gonzáles, L. &. (2007). *La nueva realidad del sector hotelero español. XII Congreso Nacional AAEDM.* (U. d. Rey, Ed.) España.

Tamayo y Tamayo, M. (1998). *Aprender a investigar.* Santa Fé Bogotá: Arfo Editores Ltda.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* México, D.F.: Limusa S.A. de C.V.

Tuhor, C. (12 de octubre de 2017). Gestión del Talento humana en la industria turística: Consejos para un negocio exitoso. *Canatu - Cámara Nacional del Turismo.* Recuperado el 12 de octubre de 2017

Werher, D. (1999). *Administración de personal y salarios.* México: Wiley.

Werther, D. (2007). *Administración de recursos humanos.* México: Mc Graw Hill.

<http://www.cayman-lodge-amazonie.com/espanol/cayman-lodge-amazonie.html>



ANEXO



ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLOGDE EIRL, MADRE DE DIOS, 2017.			
Problema	Objetivo	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se desarrolla la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se desarrolla el conocimiento de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo se desarrollan la habilidad de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo se desarrolla el juicio de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?</p> <p>¿Cómo se desarrolla la actitud de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo se desarrolla la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir el conocimiento de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017</p> <p>Describir las habilidades de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017</p> <p>Describir el juicio de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017.</p> <p>Describir la actitud de los trabajadores de la empresa Cayman Ecolodge EIRL, Madre de Dios, 2017.</p>	<p>Variable</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Habilidades • Juicio • Actitud 	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva, no experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No Experimental</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionarios</p> <p>Técnicas de análisis de datos:</p> <p>Cuadro de frecuencia, diagramas, Uso de SPSS V. 22</p>



ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensiones	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
<p>Variable:</p> <p>Gestión del talento humano:</p> <p>Las personas son consideradas asociados de las organizaciones que toman decisiones en sus acciones, efectúan metas y logran resultados; por lo que la persona con talento humano debe tener algún mecanismo competidor que le aprecie; incluye como aspectos esenciales el conocimiento, las habilidades, el juicio y la actitud. (Chiavenato, 2009: 49)</p>	<p>Conocimiento</p> <p>Se basa del saber. Compone el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la capital más apreciable del siglo XXI. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje continuo • Ampliación de conocimiento • Difusión de conocimiento 	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p>
	<p>Habilidades</p> <p>Se basa de sabe aplicar. Significa manejar y emplear el conocimiento, ya sea para solucionar dificultades o contextos, implantar e innovar. En otras palabras destreza es la evolución del conocimiento en resultado. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del conocimiento • Trabajo en equipo • Comunicación 	
	<p>Juicio</p> <p>Se basa en saber examinar el escenario y el contenido. Significa saber obtener fundamentos e indagación, tener espíritu crítico, juzgar los biografías, ponderar con equilibrio y puntualizar prioridades. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de datos • Espíritu crítico • Definición de prioridades 	
	<p>Actitud</p> <p>Se basa en saber forjar a que suceda. Una actitud dispuesta permite lograr y destacar metas, asumir peligros, actuar como agente de cambio, adicionar valor, llegar a la perfección y orientarse en los resultados. Es lo que produce a que la persona consiga la autorrealización de su potencial. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud emprendedora • Innovación • Asunción de riesgos 	



Variable de estudio	Dimensiones	Indicadores	Peso %	Nro. ítems	Items (índice)	Escala de valoración
Variable. 1 Gestión del Talento Humano Las personas son consideradas asociados de las organizaciones que toman decisiones en sus actividades, cumplen metas y alcanzan resultados; la persona con talento humano debe poseer algún diferencial competitivo que la valore; por lo que incluye aspectos esenciales como el conocimiento, las habilidades, el juicio y la actitud.	Dimensión 1 Conocimiento Se basa del saber. Compone el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la capital más apreciable del siglo XXI. (Chiavenato, 2009: 50)	- Aprendizaje continuo - Ampliación de conocimiento - Difusión de conocimiento	25%	09 01 al 09	1. ¿La empresa promueve cursos de actualización profesional para el personal? 2. ¿Los cursos de actualización que realiza la empresa son frecuentes? 3. ¿Participa usted de la capacitación promovida por la empresa? 4. ¿Las capacitaciones están orientadas a temas de su competencia profesional? 5. ¿Usted se capacita y actualiza por cuenta propia? 6. ¿Le brindan facilidades para que se capacite y amplíe sus conocimientos? 7. ¿Tiene oportunidad de ejercer nuevas responsabilidades en función a los conocimientos adquiridos? 8. ¿Sus conocimientos son tomados en cuenta para socializarlos con sus compañeros de trabajo? 9. ¿Las capacitaciones en las que usted participa le permiten mejorar su desempeño laboral?	Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)
	Dimensión 2 Habilidades Se basa de sabe aplicar. Significa manejar y emplear el conocimiento, ya sea para solucionar dificultades o contextos, implantar e innovar. En otras palabras destreza es la evolución del conocimiento en resultado. (Chiavenato, 2009: 50)	- Aplicación del conocimiento - Trabajo en equipo - Comunicación	25%	09 10 al 18	10. ¿Está capacitado para atender situaciones problemáticas y conflictivas? 11. ¿Está facultado para tomar decisiones frente a situaciones urgentes? 12. ¿El conocimiento adquirido refleja en el logro de sus resultados? 13. ¿La empresa promueve el trabajo en equipo? 14. ¿Desarrolla sus funciones considerando el trabajo en equipo? 15. ¿Participa del trabajo en equipo y se involucra en los objetivos de la empresa? 16. ¿Se promueve una comunicación horizontal en la empresa? 17. ¿Los directivos establecen una comunicación abierta y sincera con los trabajadores? 18. ¿La comunicación entre trabajadores es respetuoso?	Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)



<p>(Chiavenato, 2009: 49)</p>	<p>Dimensión 3</p> <p>Juicio</p> <p>Se basa en saber examinar el escenario y el contenido. Significa saber obtener fundamentos e indagación, tener espíritu crítico, juzgar los biografías, ponderar con equilibrio y puntualizar prioridades. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<p>Obtención de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Espíritu crítico - Definición de prioridades 	<p>25%</p>	<p>09 19 al 27</p>	<p>19. ¿La empresa alcanza información oportuna para que usted tome decisiones?</p> <p>20. ¿Usted realiza la búsqueda de información antes de tomar decisiones?</p> <p>21. ¿La información que obtiene es clara y confiable para tomar decisiones y atender situaciones urgentes?</p> <p>22. ¿Hace uso de la información de la empresa para tomar decisiones?</p> <p>23. ¿La empresa le permite hacer uso de su experiencia para tomar decisiones?</p> <p>24. ¿Toma en cuenta las normas y políticas de la empresa para tomar decisiones?</p> <p>25. ¿Trabaja considerando los avances, logros, dificultades y problemas que tiene la empresa?</p> <p>26. ¿Deja de realizar sus labores para ayudar a sus compañeros de trabajo?</p> <p>27. ¿Con relación a sus intereses la empresa ocupa el primer lugar?</p>	<p>Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)</p>
	<p>Dimensión 4</p> <p>Actitud</p> <p>Se basa en saber forjar a que suceda. Una actitud dispuesta permite lograr y destacar metas, asumir peligros, actuar como agente de cambio, adicionar valor, llegar a la perfección y orientarse en los resultados. Es lo que produce a que la persona consiga la autorrealización de su potencial. (Chiavenato, 2009: 50)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud emprendedora - Innovación - Asunción de riesgos 	<p>25%</p>	<p>09 28 al 36</p>	<p>28. ¿Considera que los cambios realizados por la empresa son positivas?</p> <p>29. ¿Usted acepta los cambios realizados por la empresa de forma entusiasta?</p> <p>30. ¿Está comprometido y realiza sus funciones en concordancia con los objetivos de la empresa?</p> <p>31. ¿La empresa invierte en la modernización de sus recursos tecnológicos para promover la innovación?</p> <p>32. ¿Se motiva la creatividad de los trabajadores?</p> <p>33. ¿La empresa aplica innovaciones y mejoras en su desarrollo organizacional?</p> <p>34. ¿Le gusta y le es fácil atender situaciones difíciles?</p> <p>35. ¿Aceptaría asumir nuevas funciones con mayores responsabilidades?</p> <p>36. ¿Si el trabajo requiere de más tiempo, sacrificaría su tiempo libre?</p>	<p>Nunca (1). Casi nunca (2). A veces (3). Casi siempre (4). Siempre (5)</p>

ANEXO N° 4: INSTRUMENTO



INSTRUMENTO PARA DETERMINAR CÓMO SE DESARROLLA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CAYMAN ECOLOGDE EIRL, MADRE DE DIOS, 2017

Estimado trabajador/trabajadora:

La presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que busca obtener información acerca de cómo se viene desarrollando la gestión del talento humano en la empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L., Madre de Dios. La encuesta es anónima. Por favor, responda con sinceridad.

Instrucciones:

A continuación se presenta un conjunto de elementos sobre gestión del talento humano, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debe calificar.

Responda marcando con un aspa la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Valoración:	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO			ESCALA				
N°	INDICADOR	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Aprender continuamente	¿La empresa promueve cursos de actualización profesional para el personal?					
2		¿Los cursos de actualización que realiza la empresa son frecuentes?					
3		¿Participa usted de la capacitación promovida por la empresa?					
4	Ampliar el conocimiento	¿Las capacitaciones están orientadas a temas de su competencia profesional?					
5		¿Usted se capacita y actualiza por cuenta propia?					
6		¿Le brindan facilidades para que se capacite y amplíe sus conocimientos?					
7	Compartir conocimiento	¿Tiene oportunidad de ejercer nuevas responsabilidades en función a los conocimientos adquiridos?					
8		¿Sus conocimientos son tomados en cuenta para socializarlos con sus compañeros de trabajo?					
9		¿Las capacitaciones en las que usted participa le permiten mejorar su desempeño laboral?					



			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES			1	2	3	4	5
10	Aplicar el conocimiento	¿Está capacitado para atender situaciones problemáticas y conflictivas?					
11		¿Está facultado para tomar decisiones frente a situaciones urgentes?					
12		¿El conocimiento adquirido refleja en el logro de sus resultados?					
13	trabajo en equipo	¿La empresa promueve el trabajo en equipo?					
14		¿Desarrolla sus funciones considerando el trabajo en equipo?					
15		¿Participa del trabajo en equipo y se involucra en los objetivos de la empresa?					
16	Comunicación	¿Se promueve una comunicación horizontal en la empresa?					
17		¿Los directivos establecen una comunicación abierta y sincera con los trabajadores?					
18		¿La comunicación entre trabajadores es respetuoso?					
DIMENSIÓN 3: JUICIO				2	3	4	5
19	Obtener datos	¿La empresa alcanza información oportuna para que usted tome decisiones?					
20		¿Usted realiza la búsqueda de información antes de tomar decisiones?					
21		¿La información que obtiene es clara y confiable para tomar decisiones y atender situaciones urgentes?					
22	Tener espíritu crítico	¿Hace uso de la información de la empresa para tomar decisiones?					
23		¿La empresa le permite hacer uso de su experiencia para tomar decisiones?					
24		¿Toma en cuenta las normas y políticas de la empresa para tomar decisiones?					
25	Definir prioridades	¿Trabaja considerando los avances, logros, dificultades y problemas que tiene la empresa?					
26		¿Deja de realizar sus labores para ayudar a sus compañeros de trabajo?					



27		¿Con relación a sus intereses la empresa ocupa el primer lugar?					
DIMENSIÓN 4: ACTITUD			1	2	3	4	5
28	Actitud empresarial	¿Considera que los cambios realizados por la empresa son positivos?					
29		¿Usted acepta los cambios realizados por la empresa de forma entusiasta?					
30		¿Está comprometido y realiza sus funciones en concordancia con los objetivos de la empresa?					
31	Innovación	¿La empresa invierte en la modernización de sus recursos tecnológicos para promover la innovación?					
32		¿Se motiva la creatividad de los trabajadores?					
33		¿La empresa aplica innovaciones y mejoras en su desarrollo organizacional?					
34	Asumir riesgos	¿Le gusta y le es fácil atender situaciones difíciles?					
35		¿Aceptaría asumir nuevas funciones con mayores responsabilidades?					
36		¿Si el trabajo requiere de más tiempo, sacrificaría su tiempo libre?					



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSTGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

Nombre : EVELYN FLOR MUÑOZ QUISEPÉ
Fecha : 29-11-2017

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

- 1. Forma: EL INSTRUMENTO CUENTA CON UN LENGUAJE APROPIADO PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.
2. Contenido: LOS ITEMS ESTAN EN CONCORDANCIA CON LA VARIABLE Y SUS DIMENSIONES ESTUDIADAS Y CON LOS NUMEROS DE ITEMS PRECISADOS.
3. Estructura: SE APERCIBE ORGANIZACIÓN LÓGICA.
4. Aporte y/o sugerencia:
5. Luego de revisado el instrumento:
Procede su aplicación [X]
Debe corregirse []
Fecha: PTO. MALDONADO, 30-11-2017

Firma

Dr.: MgT. V. DALO SANCHEZ TURPO
Firma:
DNI: 05070859
Nº de celular: 982769393



ANEXO N° 6: SOLICITUD PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTA EN ALBERGUE

*"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERÚ"*

CARTA N° 001-2017-EFMQ

SR.: Christophe Eric Luc Giraud

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA CAYMAN ECOLOGDE E.I.R.L

Presente.

ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACION PARA REALIZAR
ENCUESTA PARA PROYECTO DE TESIS.

Es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en mi condición de bachiller en administración, solicito autorización para realizar encuestas para proyecto de tesis denominado "La Gestión del Talento Humano en la Empresa Cayman Ecolodge E.I.R.L de Puerto Maldonado Madre de Dios-2017"; para optar al título profesional de Lic. en Administración de la Universidad Andina del Cusco-Filial Puerto Maldonado.

Por tal razón, solicito autorización documentada y poder realizar las encuestas manifestadas para mi proyecto de investigación de tesis.

Agradeciendo por anticipado su aceptación a la presente, quedando de-Ud. Muy reconocido.

Atentamente,

Br. Evelyn Flor Muñiz Quispe

II pro-tesis ADM UAC

DNI: N°47149933

CAYMAN ECOLOGDE E.I.R.L.
RUC.20542803356

ANEXO N° 7: IMÁGENES DEL ALBERGUE



