

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL HOTEL EL MAPI BY INKATERRA MACHUPICCHU**

PUEBLO - 2023

PRESENTADO POR:

Br. CLAUDIA QUISPE VALERIANO

Br. LINDA EUGENIA VARGAS QUISPE

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL

DE LICENCIADA EN TURISMO

ASESOR:

Dr. FRANCISCO ASTETE SAAVEDRA

CUSCO-PERÚ

2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, Asesor del trabajo de investigación/tesistitulada: GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL EL MAPI BY
INKATERRA MACHUPICCHU PUEBLO - 2023

Presentado por: CLAUDIA QUISPE VALERIANO DNI N° 72018566

presentado por: LINDA EUGENIA VARGAS QUISPE DNI N°: 75793125

Para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN TURISMO

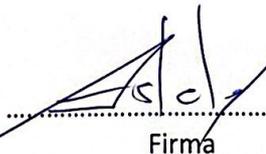
Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 9 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 01 de SETIEMBRE de 2025


Firma

Post firma Francisco Astor Serrvedra

Nro. de DNI 23918490

ORCID del Asesor 0000-0001-6341-3863

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:488505069

LINDA EUGENIA VARGAS QUISPE

TESIS GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL EL MAPI BY INK

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:488505069

145 páginas

Fecha de entrega

29 ago 2025, 11:53 a.m. GMT-5

30.755 palabras

Fecha de descarga

29 ago 2025, 11:58 a.m. GMT-5

169.783 caracteres

Nombre del archivo

TESIS GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOT....pdf

Tamaño del archivo

3.0 MB

9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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



Dedicatoria

*A la mujer que se esforzó y no se dio por vencida,
a quienes me acompañaron y motivaron para hacer posible este sueño,
a quien en vida fue mi inspiración,
a quienes no preciso mencionar, pero me dieron ese apoyo que necesitaba,
y a quienes sin decir una palabra te brindan ese confort, que añoraba.*

Linda Eugenia Vargas Quispe

*A Dios que me fortaleció para cumplir este objetivo.
a las dos personas que esperaban con ansias este momento,
a aquel hombre que me tendió una mano a pesar de mi crisis existencial,
al centenar de miradas confiadas y desconfiadas,
y a la mujer perseverante, optimista y de armas tomar.*

Claudia Quispe Valeriano

Agradecimiento

A nuestro creador quien siempre nos bendice y nos brindó ese soporte que necesitábamos en los momentos más duros y difíciles.

Nuestra gratitud para con el Dr. Francisco Astete Saavedra, por aceptar realizar este trabajo de investigación bajo su dirección. Igualmente, es esencial reconocer su apoyo y confianza en nuestro trabajo, lo cual constituyó un aporte invaluable tanto para la ejecución de esta tesis como para nuestro desarrollo como investigadoras.

También, agradecer a todos nuestros docentes de la E.P. de Turismo de la universidad, por habernos guiado durante nuestro proceso de formación profesional, compartiendo con nosotros sus conocimientos y vivencias.

Por último, extendemos nuestro agradecimiento a la empresa Inkaterra por permitirnos llevar a cabo esta investigación en el hotel El Mapi, facilitándonos la información necesaria para su desarrollo. Del mismo modo, a todo el cuerpo directivo, administrativo y colaboradores que nos ayudaron en este largo proceso.

Atentamente,

Las tesistas

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023. En la metodología se empleó el tipo de investigación básica, de enfoque mixto, con un diseño no experimental y de alcance descriptivo-correlacional. El estudio contó con 2 muestras, la primera está formada por los 65 colaboradores del hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo que trabajan dentro de las instalaciones del hotel y la segunda población son los huéspedes, por lo que se aplicaron se aplicaron 96 encuestas, con el fin cumplir con el objetivo del estudio. Los resultados de la investigación mostraron un coeficiente de correlación de Spearman de 0,988 ($p=0,000$), entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio. Aunque la mayoría de los encuestados percibe tanto la gestión del talento humano (76,92% regular) como calidad del servicio (69,79% regular) de forma moderada, se identifican áreas clave de mejora además el estudio deduce que una gestión eficiente del talento humano impacta positivamente en la calidad del servicio del hotel El Mapi By Inkaterra en Machupicchu Pueblo.

Palabras clave: Gestión de talento humano, calidad de servicio, satisfacción del cliente y hotel.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between human talent management and service quality at the hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo - 2023. The methodology employed basic research, with a mixed approach, non-experimental design, and a descriptive-correlational scope. The study involved two samples: the first consisted of 65 employees of the El Mapi By Inkaterra hotel in Machupicchu Pueblo who work within the hotel premises, and the second sample included hotel guests, for whom 96 surveys were administered to fulfill the study's objective. The research results showed a Spearman correlation coefficient of 0.988 ($p = 0.000$) between human talent management and service quality. Although most respondents perceived both human talent management (76.92% rated as average) and service quality (69.79% rated as average) as moderate, key areas for improvement were identified. The study concludes that efficient human talent management positively impacts the quality of service at El Mapi By Inkaterra hotel in Machupicchu Pueblo.

Keywords: Human talent management, service quality, customer satisfaction and hotel.

Índice general

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Índice general	vi
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I	1
Planteamiento del problema	1
1.1. Situación problemática	1
1.2. Formulación de problema.....	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
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 Práctica.....	6
1.4.2 Teórica	6
1.4.3 Social.....	7
1.5. Delimitación de la investigación.....	7

1.5.1	Delimitación temporal.....	7
1.5.2	Delimitación espacial.....	7
1.6.	Limitación del problema.....	7
1.6.1	Geográfica.....	7
1.6.2	Económicas.....	7
1.6.3	Accesibilidad.....	7
Capitulo II.....		9
Marco teórico conceptual.....		9
2.1.	Antecedentes de estudio.....	9
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	9
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3	Antecedentes locales.....	16
2.2.	Marco Legal.....	19
2.2.1.	Ley general del turismo (Ley 29408).....	19
2.2.2.	Política Nacional de Calidad Turística (CALTUR).....	19
2.2.3.	Normativa sobre establecimientos de hospedaje.....	20
2.3.	Bases teóricas.....	20
2.3.1.	Gestión.....	20
2.3.2.	Talento Humano.....	22
2.3.3.	Gestión del Talento Humano.....	26
2.3.4.	Calidad.....	32
2.3.5.	Calidad de los servicios.....	35
2.4.	Marco conceptual.....	38

Capitulo III.....	41
Hipótesis y variables	41
3.1. Hipótesis	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Identificación de variables e indicadores	41
3.3. Operacionalización de Variables	42
Capitulo IV	44
Metodología.....	44
4.1. Diagnostico situacional del ámbito de estudio	44
4.1.1. Localización política	44
4.1.2. Aspectos geográficos	45
4.1.3. Misión	47
4.1.4. Visión	48
4.1.5. Valores	48
4.1.6. Logo del hotel	49
4.1.7. Organigrama	50
4.1.8. Áreas del Hotel El Mapi By Inkaterra	51
4.1.9. Políticas	55
4.2. Tipo, alcance, diseño y enfoque de la investigación.....	56
4.2.1. Tipo de investigación	56
4.2.2. Enfoque	56
4.2.3. Diseño	56

4.2.4. Alcance.....	57
4.3. Unidad de análisis	58
4.4. Población	58
4.5. Tamaño de la muestra	59
4.6. Técnicas de selección de muestra	59
4.7. Técnicas de recolección de datos	60
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información	60
4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas	61
Capítulo V.....	62
Resultados y discusión.....	62
5.1. Análisis Cuantitativo	62
5.1.1. Análisis descriptivo de los resultados.....	62
5.2. Análisis inferenciales de los resultados	73
5.2.1. Prueba de normalidad	73
5.2.2. Prueba de hipótesis	73
5.3. Discusión de resultados	74
5.4. Análisis cualitativo	77
5.4.1. Análisis cualitativo basado en las respuestas obtenidas de las entrevistas:	79
Capítulo VI	83
Propuestas de mejora	83
6.1. Propuesta 1: de formación continua en atención al cliente, gestión del estrés y habilidades técnicas.....	84
6.1.1 Objetivo:	84

6.1.2 Acciones:	84
6.1.3 Plazo:.....	84
6.2. Propuesta 2: Programas de Incentivos para el colaborador	85
6.2.1 Objetivo:	85
6.2.2 Acciones:	85
6.2.3 Plazo:.....	85
6.3. Propuesta 3: Mecanismos de Evaluación	86
6.3.1 Objetivo:	86
6.3.2 Acciones:	86
6.3.3 Plazo:.....	86
6.4 Propuesta 4: Estrategias de Retención de Talento	86
6.4.1 Objetivo:	86
6.4.2 Acciones:	86
6.4.3 Plazo:.....	87
6.5. Propuesta 5: Implementación y Seguimiento.....	87
6.5.1 Responsabilidad:	87
6.5.2 Evaluación:	87
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	93
Referencias bibliográficas	95
Anexos	101
Anexo I: Matriz de consistencia	102
Anexo II: Matriz de instrumento	104

Anexo III: Numero de huéspedes que pernoctaron en el hotel el Mapi By Inkaterra en el periodo abril 2022- mayo del 2023	108
Anexo IV: Número de colaboradores en el hotel el Mapi By Inkaterra	109
Anexo V: Encuestas de gestión del talento humano, para colaboradores del hotel.....	110
Anexo VI: Encuestas de calidad de servicio, para turistas del hotel.....	112
Anexo VII: Base de datos de gestión del talento humano, para colaboradores del hotel	114
Anexo VIII: Base de datos de las encuestas de calidad de servicio, para turistas del hotel	117
Anexo IX: Guía de entrevista	121
Anexo X: Percepción de los turistas	124
Anexo XI: Árbol de problemas	129

Índice de tablas

Tabla 1 Aspectos del capital humano	23
Tabla 2 Conceptos de calidad	33
Tabla 3 Técnicas e instrumentos.....	60
Tabla 4 Análisis de la dimensión uso del talento de la variable gestión del talento humano	62
Tabla 5 Análisis de la dimensión mejora de la gestión de la variable gestión del talento humano	64
Tabla 6 Análisis de la variable gestión del talento humano	65
Tabla 7 Análisis de la dimensión experiencia general del servicio de la variable calidad de servicio	67
Tabla 8 Análisis de la dimensión eficiencia en el servicio de la variable calidad de servicio.....	68
Tabla 9 Análisis de la dimensión uso de recursos de la variable calidad de servicio	70
Tabla 10 Análisis de la variable calidad de servicio	71
Tabla 11 Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov	73
Tabla 12 Contrastación hipótesis general.....	74
Tabla 13 Respuestas de los entrevistados	77

Índice de figuras

Figura 1 Procesos de la administración - gestión del talento humano	28
Figura 2 Las personas como recursos o asociados a la organización.....	31
Figura 3 Mapa de ubicación geográfica del Distrito de Machupicchu	45
Figura 4 Mapa de ubicación geográfica del Hotel El Mapi by Inkaterra.....	47
Figura 5 Logo del hotel El Mapi by Inkaterra	49
Figura 6 Organigrama del Hotel El Mapi by Inkaterra	50
Figura 7 Recepción del Hotel El Mapi By Inkaterra	51
Figura 8 Instalaciones del área de housekeeping.....	52
Figura 9 Ambiente del Restaurante La Cafetería	53
Figura 10 Áreas comunes del SPA El bosque	54
Figura 11 Análisis de la dimensión uso del talento de la variable gestión del talento humano ...	63
Figura 12 Análisis de la dimensión mejora de la gestión de la variable gestión del talento humano	64
Figura 13 Análisis de la variable gestión del talento humano	66
Figura 14 Análisis de la dimensión calidad de la variable calidad de servicio	67
Figura 15 Análisis de la dimensión servicio de la variable calidad de servicio	69
Figura 16 Análisis de la dimensión uso de recursos de la variable calidad de servicio	70
Figura 17 Análisis de la variable calidad de servicio	72

Introducción

El talento humano es un pilar en la estructura organizacional, ya que, el desempeño de las actividades depende directamente de las habilidades y competencias de su equipo. En el ámbito hotelero, las tendencias actuales motivan a los establecimientos a enfocarse en mejorar la atención al cliente y garantizar un servicio de calidad. La gestión de recursos humanos tiene un papel fundamental en este proceso, esto se debe a la importancia de la interacción entre los huéspedes y el colaborador para lograr su satisfacción. La competitividad en este sector está directamente relacionada con la capacitación y tecnificación del colaborador, lo que no solo optimiza el servicio, sino que también permite diferenciarse en un mercado altamente competitivo.

Los turistas, en su mayoría, tienen una amplia experiencia en viajar y explorar distintos destinos, lo que genera una mayor demanda de excelencia en los servicios ofrecidos por los hoteles. Contar con un equipo humano que destaque por su alta calificación profesional y su fuerte compromiso con la excelencia es un pilar esencial para asegurar un servicio de calidad. Esto no solo permite atender de manera eficiente las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también crea experiencias memorables que fortalecen su satisfacción y fidelidad.

La dedicación y preparación del colaborador son clave para anticiparse a las demandas de los clientes y ofrecer soluciones personalizadas que enriquezcan cada aspecto de su estadía, consolidando así la reputación de la organización como referente de excelencia en el servicio. La investigación realizada en el hotel El Mapi By Inkaterra con objetivo de analizar la satisfacción en la gestión del talento humano. Este estudio abarca diferentes conceptos que aportan al trabajo de investigación, tomando en cuenta, la gestión del capital humano y el desarrollo del talento en la organización. Los recursos humanos representan un pilar esencial para el crecimiento y sostenibilidad de cualquier organización, dado que la diversidad de perfiles y competencias

individuales enriquece los procesos y resultados. El talento humano, por su parte, no se limita únicamente a las habilidades técnicas, sino que abarca un conjunto integral de conocimientos, destrezas, actitudes y aptitudes que contribuyen al valor que cada individuo aporta dentro de la estructura organizacional. Este enfoque holístico resalta la relevancia del capital humano como un factor definitivo para el éxito operativo, así como para el alcance de las metas estratégicas de la empresa.

En el sector hotelero, este aspecto cobra especial relevancia debido a la naturaleza dinámica de la interacción constante con los clientes. La calidad del servicio, directamente influenciada por el desempeño del equipo de trabajo, constituye un elemento clave para garantizar la excelencia en la experiencia del cliente. Por ello, comprender y mejorar la gestión del talento humano en un entorno como el de El Mapi By Inkaterra resulta crucial para fortalecer su competitividad y reputación en el mercado.

La metodología empleada adoptó un enfoque mixto, considerando tanto datos cuantitativos como cualitativos. Fue de tipo básica, cuyo propósito principal es ampliar el conocimiento científico respecto a la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en el sector hotelero, sin buscar una aplicación inmediata o directa. Además, presenta un diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables, y su alcance abarca niveles descriptivos y correlacionales.

La presente investigación lleva los siguientes contenidos:

En el primer capítulo: Diagnóstico situacional del distrito de Machupicchu, donde se desarrolla el área de estudio, el cual orientará y describirá nuestra investigación

En el segundo capítulo: Abarca los antecedentes de estudio, marco legal, bases teóricas y el marco conceptual que serán de aporte en la investigación.

En el tercer capítulo: La hipótesis y la operacionalización de las variables de estudio.

En el cuarto capítulo: La metodología de la investigación, el diseño muestral tomando en cuenta a la población y la muestra, el cual guiarán la presente investigación.

En el quinto capítulo: Se presenta la discusión y los resultados con su respectiva interpretación, en base a las encuestas y entrevistas.

En el sexto capítulo: Se plantea propuestas de mejora. Así mismo, las conclusiones y recomendaciones que llegamos a obtener en la investigación.

Finalmente se da a conocer la matriz de consistencia, número de huéspedes, colaboradores y fichas de encuesta en la parte de anexos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1.Situación problemática

El talento humano altamente calificado se posiciona como un activo estratégico esencial en la gestión hotelera a nivel global, ya que permite a las organizaciones alcanzar ventajas competitivas significativas en una industria altamente dinámica y exigente. Este recurso clave está estrechamente vinculado a la disposición de las empresas para identificar, atraer, evaluar, desarrollar y detener el talento de manera efectiva y sostenible, lo que resulta determinante para asegurar el éxito en el sector hotelero.

“La gestión de las operaciones en este ámbito enfrenta desafíos complejos y multidimensionales que abarcan áreas como la planificación, organización, dirección y control” (Chiavenato I. , Administración de recursos humanos, 2011). Estos retos varían en función del tamaño del establecimiento, su ubicación geográfica y la diversidad de servicios ofrecidos, lo que añade un nivel adicional de complejidad a las estrategias de gestión. Aunque los profesionales responsables de dirigir y supervisar los establecimientos suelen contar con una sólida formación y experiencia en administración hotelera, la eficiente gestión del talento humano sigue representando una problemática de especial relevancia.

Los administradores de hoteles de prestigio internacional han demostrado que es posible abordar de manera exitosa estos desafíos mediante una gestión estratégica y eficiente del talento humano altamente calificado. Gracias a esta gestión, no solo han logrado mejorar continuamente la calidad del servicio en establecimientos de lujo, sino también armonizar de forma eficaz las competencias y habilidades profesionales con las demandas específicas de cada puesto dentro del

hotel. Este enfoque ha resultado en un servicio excepcional que fortalece la reputación de las organizaciones en un mercado competitivo.

En esencia, estos líderes han sabido combinar la experiencia, la formación y el compromiso de su personal con las necesidades operativas y estratégicas del sector, posicionando al talento humano como el pilar central para alcanzar los estándares de excelencia y sostenibilidad requeridos en la industria hotelera global.

A nivel nacional, es claramente evidente que la administración y dirección de los establecimientos hoteleros en el territorio nacional se encuentran ante una serie de desafíos significativos relacionados con calidad y excelencia del servicio en diversas áreas y aspectos, que van desde la atención personalizada tanto física como emocional, hasta la infraestructura de las instalaciones, los estándares de higiene y limpieza, la puntualidad en los servicios prestados, la política de precios y la transparencia en la información suministrada acerca de los servicios ofrecidos a los clientes (Kotler, Bowen, & Makens, 2017). Estos contratiempos y obstáculos conllevan inevitablemente a una deficiente y poco satisfactoria atención al cliente durante la provisión y ejecución del servicio contratado, lo cual puede conllevar a que el consumidor perciba una experiencia negativa (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Ante esta situación compleja y desafiante, son pocos los administradores que han logrado resolver de manera exitosa y eficiente estos problemas a través de una adecuada gestión del equipo laboral. La confianza es identificada como un aspecto fundamental para la calidad del servicio hotelero, este aspecto se asocia a la exactitud con la que los clientes reciben información sobre las particularidades y beneficios de los servicios ofrecidos.

En ciertas situaciones, se puede notar que el personal de la industria hotelera no cumple con los estándares de competencia laboral requeridos para brindar un óptimo servicio a los

huéspedes, ya sean nacionales y extranjeros. Un desafío importante que afronta el sector hotelero es proporcionar un trato adecuado y respetuoso hacia los huéspedes, asegurar una comunicación efectiva tanto en el idioma local como en el extranjero, y abordar otros aspectos relacionados con la calidad del servicio ofrecido por los colaboradores del hotel, siempre atento y cordial.

Esto se traduce inevitablemente en una percepción negativa y desfavorable para los establecimientos hoteleros, lo cual puede acarrear consecuencias significativas y perjudiciales en términos de reputación y rentabilidad a largo plazo. Existe la posibilidad latente de que esta imagen desfavorable se difunda de forma amplia a través de comentarios, opiniones y valoraciones de clientes insatisfechos, lo cual podría tener un impacto determinante en la reputación organizacional.

A nivel local, en el hotel Mapi By Inkaterra, es un hotel contemporáneo y pintoresco, ubicado en Av. Pachacútec 109, Machu Picchu Pueblo. Tiene una categoría de 4 estrellas, presta servicio de alojamiento a la vez que forma parte de la cadena hotelera Inkaterra la cual se introduce al mercado hotelero desde 1975, por José Koechlin (presidente de la Sociedad de Hoteles del Perú), fue una de las empresas que impulso el desarrollo del ecoturismo y desarrollo sostenible como base para conservar la biodiversidad. Inkaterra se rige bajo un enfoque sostenible, promoviendo investigaciones científicas para la conservación, crecimiento económico y educación de las comunidades locales. Además, José Koechlin como presidente de la ONG Inkaterra Asociación, ha patrocinado el inventariado de flora y fauna desde 1978, marcando las áreas naturales donde se encuentran los hoteles Inkaterra, encontrándose en Cusco, Valle Sagrado, Machupicchu pueblo, Tambopata y Cabo Blanco, para la cual en todas sus sedes se comparte una misma línea de políticas referentes a la gestión del talento humano con el mismo esquema de contratación (Inkaterra, 2024).

El desafío principal al que se enfrenta en la actualidad la empresa El Mapi By Inkaterra, radica en la consecución de un servicio de excelencia en colaboración estrecha con el cliente interno, ya que, es esencial que la gestión del talento humano se establezca como un componente clave en su estrategia corporativa y se encuentre en sintonía con los propósitos organizacionales de la empresa.

De acuerdo a la observación realizada a el hotel El Mapi By Inkaterra, se estableció que las causas se centran en la falta de estrategias de reclutamiento generando falta de vocación de servicio. También, la falta de seguimiento a las relaciones laborales genera, la falta de compañerismo y empatía y esto provocaría la baja motivación en el trabajo, a su vez la ausencia de actividades recreacionales, genera el desconocimiento entre compañeros, así mismo, el inadecuado trabajo en equipo, del mismo modo la inadecuada relación entre carga laboral y horas extras y la falta de claridad para la obtención de bonificaciones adicionales, genera la falta de transparencia de las mismas, lo que define como problema central la inadecuada gestión en la satisfacción del talento humano en el hotel El Mapi By Inkaterra, que genera baja productividad laboral, personal laborando por periodos cortos, falta de comunicación laboral e incomodidad del talento humano, finalmente teniendo como efecto general el deficiente servicio hacia el cliente. Por lo que se intenta analizar la relación entre la gestión del talento humano y el servicio de calidad en el hotel El Mapi By Inkaterra.

Como se puede observar, parece evidente que aún queda un extenso y complejo camino por recorrer para lograr una gestión del talento humano genuina y eficiente en su totalidad por parte del hotel. Es esencial que el departamento de recursos humanos tome la responsabilidad de fomentar y dar a conocer estas políticas internas, con el objetivo de que se conviertan en pilares fundamentales de la cultura organizacional. Esto permitirá no solo elevar la productividad de

manera considerable, sino también reforzar la identidad y el compromiso de los colaboradores del hotel mencionado.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

- P.G. ¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- PE1. ¿Cómo es la situación actual de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023?
- PE2. ¿Qué relación existe entre el uso del talento con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023?
- PE3. ¿Qué relación existe entre la mejora de la gestión con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023?
- PE4. ¿De qué manera se mejora la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- OG. Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- OE1. Describir como es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023.

- OE2. Determinar la relación existente entre el uso del talento con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023.
- OE3. Determinar la relación existente entre la mejora de la gestión con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023
- OE4. Proponer de qué manera se mejora la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Práctica

A fin de resolver problemáticas organizativas, se pretende analizar la importancia del rendimiento en la gestión del talento humano y su impacto en la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra para así plantear propuestas concretas, que podrán ser implementadas por el hotel como parte de sus estrategias. Se ha observado que los responsables designados en las distintas áreas del hotel no están siguiendo los procedimientos adecuados para garantizar un funcionamiento correcto. Es fundamental que los mandos intermedios desempeñen de manera efectiva las responsabilidades vinculadas a las variables de análisis.

1.4.2 Teórica

En este estudio se tomaron en cuenta las variables previamente mencionadas, una enfocada en la calidad de servicio y la otra en la gestión del talento humano, siendo pilares esenciales en la estructura del hotel. Se utilizaron diferentes autores para sustentar nuestras variables de esta manera se logrará establecer bases de conocimiento que permita el desarrollo de la investigación, también esta investigación podrá ser utilizada como antecedente en diferentes estudios que se encuentren dentro de la misma línea de investigación.

1.4.3 Social

El estudio que se realizará tiene una justificación social, ya que a través de los resultados obtenidos permitirán comprender la situación laboral actual del colaborador en el hotel El Mapi By Inkaterra, incluyendo su desempeño en las tareas asignadas, compromiso, logro de metas y el desarrollo organizacional. Este estudio será un valioso aporte para el talento humano, quienes son responsables de demostrar su trabajo y recibir evaluaciones positivas según su rendimiento, para así alcanzar la calidad en el servicio.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación tomará información y datos que corresponden entre el año 2023 al 2024.

1.5.2 Delimitación espacial

La investigación tomará lugar en el Hotel El Mapi by Inkaterra, Machupicchu Pueblo de la provincia de Urubamba, del departamento del Cusco.

1.6. Limitación del problema

1.6.1 Geográfica

El lugar donde se realizó se encuentra alejado al lugar de nuestra residencia.

1.6.2 Económicas

Escasos recursos económicos debido a que el lugar de estudio se encuentra distanciado y se debe utilizar medios de transporte.

1.6.3 Accesibilidad

El acceso a la información es restringido, ya que, por razones de seguridad y para

resguardar su prestigio, las empresas hoteleras no divulgan en gran medida detalles sobre la gestión del talento humano.

Capítulo II

Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

De acuerdo a Arriaga (2013) en su investigación titulada “Gestión de recursos humanos en hoteles de tres estrellas en el municipio de San Sebastián, Retalhuleu”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, se llevó a cabo un estudio exhaustivo que tuvo por objetivo determinar la forma en que los hoteles de tres estrellas del municipio de San Sebastián, Retalhuleu ejecutan el proceso de gestión de Recursos Humanos en el que la metodología fue de nivel descriptivo con un enfoque mixto y diseño no experimental además de que se seleccionó una muestra representativa de 6 hoteles destacados en la región, aplicando un cuestionario de preguntas cerradas y de opción múltiple a los propietarios y responsables de la gestión de los hoteles, de la investigación concluyo lo siguiente:

- La gestión de RRHH, en hoteles de San Sebastián, Retalhuleu se realiza en su mayoría de forma empírica y sin un enfoque sistemático, lo que ha generado la falta de herramientas eficaces para la toma de decisiones estratégicas y eficientes en cuanto a los recursos humanos donde según los resultados un 67 % no utilizan un manual o un check list de sus funciones estandarizado en el que se tenga los objetivos organizacionales de la empresa y los colaboradores estén alineados con ello.
- Además, se confirmó que un 40 % de los hoteles prefieren realizar el reclutamiento de personal internamente cuando surge una vacante, promoviendo así a los empleados actuales antes de considerar candidatos externos de igual su método de selección externa

es muy clásica como la revisión de curriculum vitae y entrevista de selección solo se da en un 17 %.

- Asimismo, señala que las capacitaciones son mínimas y hace referencia en ningún caso va dirigida a desarrollo personal de sus colaboradores además estas se dan en un 50% por parte de los administradores de estos hoteles, el 33% por parte de empresas outsourcing y el otro 17% son capacitaciones brindadas por Intecap.

El autor enfatiza que dicha investigación se centra en implementar los procesos adecuados para la gestión de recursos humanos y con ello se procederá a darse mejoras en el reclutamiento ya que esto se podría darse mediante otras alternativas de selección que involucre el medios de comunicación externa lo cual evitara la contratación por referencia de esta manera a su vez promuevan el desarrollo de líneas de carrera en donde los colaboradores tengan oportunidad de acuerdo a su desempeño ya sea por competencias, habilidades, etc. Por su parte esta variable durante el desarrollo de la presente investigación tomará en cuenta no solo aspectos del reclutamiento sino también el uso del talento y las mejoras dadas en gestion del talento humano a fin de que se lleve cabo de forma más integral, centrada en los colaboradores ya que son un recurso clave para asegurar el éxito en el mundo hotelero, asimismo, será meticulosamente descrito en un contexto temporal y espacial completamente distinto.

Reyes (2014), en su estudio “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango” presentada en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo principal es verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango y de esta manera poder ser competitivos en el mercado. La metodología fue de diseño experimental, de alcance descriptiva, con un enfoque mixto y con una muestra de 200 clientes y 12 empleados para lo cual se empleó como instrumento boletas de

opinión con preguntas abiertas y cerradas para ambas muestras y 1 entrevista a fin de obtener resultados más profundos y necesarias para la investigación donde los resultados indicaron que un factor básico para la mejora del desempeño laboral es la capacitación en temas relacionados con la calidad del servicio. Teniendo como conclusiones las siguientes:

- La excelencia al prestar servicios es un elemento primordial en la generación de satisfacción en los clientes, lo que incide en el desarrollo positivo de la empresa. Por lo tanto, es crucial que los empleados se mantengan alerta y sean capaces de ofrecer un servicio excepcional y personalizado, adaptado a las demandas de los usuarios, a fin de garantizar su completa satisfacción.
- Se determinó que un 73 % indica que la Asociación Share brinda capacitaciones con una frecuencia de 2 veces anuales sin embargo no se enfatiza en la calidad de servicio.
- Además, los clientes calificaron con un 95% la percepción de la calidad en el servicio luego de haberse dado la capacitación a los colaboradores con ello los clientes internos resaltan en un 100% que la calidad percibida por los clientes es adecuada ya que al momento de la atención esto se da de manera amable manifestando que están procediendo a aplicar lo aprendido en la capacitación.
- Cabe resaltar también que la asociación SHARE invierte para que sus clientes sientan que sus requerimientos sean satisfechos; mediante la contratación de expertos para la asesoría a sus clientes en el que se toman en cuenta varios beneficios como reconocimientos por cumpleaños, descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos lo que ha permitido a la asociación tener clientes fieles a su organización.

El autor de la investigación considero varios aspectos que considera que son pertinentes

para alcanzar la excelencia en el servicio y por ende la calidad tomando en cuenta la capacitación como aspecto fundamental demostrando la percepción sobre la calidad en el servicio por los clientes en un antes y después en el que corrobora la relación entre calidad de servicio para mejorar los índices de satisfacción del cliente al fortalecer de manera periódica la cultura de calidad de servicio a sus colaboradores. Por ello en la presente investigación se considera al talento humano como un factor estratégico en las mejoras de la calidad de servicio por ende para realizar este análisis, se considera a la capacitación como una herramienta para mejorar la atención al cliente además se aborda temas referidos al desempeño del colaborador, quien es responsable de ofrecer un servicio excepcional y diferenciador, de igual forma se busca alcanzar resultados determinantes para los cambios pertinentes a fin de asegurar la lealtad de los clientes hacia la organización, aunque estas serán abordadas en un contexto temporal y espacial completamente diferente.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sánchez (2019) en su exhaustivo estudio de investigación titulado “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo”, realizado en la prestigiosa Universidad Nacional de Trujillo. Esta investigación tuvo como objetivo fue determinar como la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio proporcionado a los clientes de los hoteles con categoría de tres estrellas, cuya metodología fue un método etnográfico lo que permitió la observación directa de las personas además de un método analítico -sintético lo que le permitió descomponer y analizar las variables en estudio además de contar con un enfoque mixto. Teniendo 2 muestras por un lado a 14 establecimientos hoteleros de 3 estrellas y a 363 huéspedes los cuales dieron a conocer su percepción en cuanto a la calidad de servicio recibido en estos establecimientos para lo cual fue necesario el uso de un cuestionario

exhaustivo con preguntas cerradas, de selección múltiple y abiertas. Tras un análisis profundo, se llegaron a las conclusiones clave del estudio.

- Se determinó que los hoteles de 3 estrellas en el centro histórico de Trujillo buscan incorporar en un a su talento humano para el cual por medio de las convocatorias mediante redes sociales en el que en un 36 % evalúan la experiencia y la formación profesional
- Se reconoce que un 100 % de los administradores y 60% de los colaboradores manifestaron que si se realizan capacitaciones abordando diversos temas como la atención al cliente y protocolos y estándares de limpieza los cuales 57 % de hoteles afirman que esto se daría cada mes y el 43 % lo llevaría a cabo cada tres meses respectivamente.
- Además, la adecuada administración del talento humano en los establecimientos hoteleros de tres estrellas situados en el casco antiguo de la ciudad de Trujillo, produce una incidencia muy positiva en la calidad del servicio ofrecido a los visitantes, mejorando notablemente los niveles de confiabilidad, prontitud y comprensión hacia ellos.
- Cabe resaltar que por su parte el 100% de los hoteles investigados presentan un clima organizacional agradable en el cual resalta el trabajo en equipo asimismo se afirma que un 72% de los hoteles tiene un talento humano motivado.

El autor destaca que durante el minucioso estudio y análisis, se considerarán detenidamente y de manera exhaustiva los aspectos clave como las capacitaciones, beneficios por el buen rendimiento de sus colaboradores , un clima laboral positivo y que los colaboradores, tengan habilidades y competencias necesarias para ofrecer un servicio de calidad lo cual garantiza que los huéspedes disfruten de una experiencia única, sumamente satisfactoria y gratificante para cada uno de los distinguidos huéspedes que tengan a bien elegir hospedarse en dichos prestigiosos

establecimientos. Es fundamental resaltar que estas variables están estrechamente relacionadas con las variables analizadas en la investigación actual y como se puede optimizar los servicios prestados por estos establecimientos hoteleros para lograr la plena satisfacción de los clientes, aunque se examinan en un contexto completamente diferente, sin embargo, se pretende lograr resultados positivos para su mejora continua.

Noel y Serna (2017), presentan de manera detallada un estudio exhaustivo de título “Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos – 2015”, su objetivo se centra en el análisis minucioso de la gestión estratégica del talento humano y la excelencia en la prestación de servicios en hoteles de tres estrellas situados en el distrito de Zorritos durante 2015. Es importante destacar que la calidad del servicio tiene un rol importante en el sector turístico, debido a que influye de manera directa en la satisfacción y experiencia de los turistas que visitan la zona. La metodología utilizada en este estudio es principalmente de tipo aplicada o empírica, mediante un nivel descriptivo detallado. El diseño fue no experimental, es decir, se realizó una observación detallada sin intervenir en la realidad observada, así como, transversal descriptivo, permitiendo una comprensión profunda de los hoteles de tres estrellas en la atractiva localidad de Zorritos. La investigación tomo como población a un total de 10 hoteles clasificados como hoteles de tres estrellas y que están formalmente constituidos, se seleccionaron dos que se encuentran en el Distrito de Zorritos, tomando en cuenta a dos muestras, por una parte a la totalidad de trabajadores que son 25 y para evaluar la satisfacción de los clientes un promedio de las visitas mensuales siendo 88 para el primer hotel (Costa Azul Mangos) y 77 para el segundo (Bamboo Lodge). Para llevar a cabo el estudio, se utilizaron cuestionarios detallados, observación directa y un análisis exhaustivo de los datos recopilados, con el objetivo de examinar cómo se gestiona el talento humano en estos hoteles.

Al analizar los resultados del estudio, se lograron las siguientes conclusiones significativas:

- La gestión estratégica del talento humano es sumamente eficiente y efectiva, lo cual sin duda alguna posibilitará no solo la fidelización de la clientela, sino también la capacidad de superar con creces las expectativas de los consumidores.
- Mientras, que la gestión del talento humano, es esencial iniciar con el proceso de incorporación de personal, asegurándose de que los nuevos empleados se comprometan completamente con la organización, demostrando iniciativa, creatividad y una participación activa en todas las tareas laborales.
- La empresa debe cumplir con todas las promesas realizadas a los huéspedes, con el objetivo de fomentar la confianza y la lealtad hacia la marca. Es crucial proporcionar un servicio de calidad y cumplir con las demandas del cliente en cada interacción.
- La confiabilidad que reflejan los trabajadores en un 75% de los encuestados, están de acuerdo con la importancia en la excelencia del servicio.
- Fortalecer la profesionalización de los servicios ofrecidos es clave para garantizar que el personal esté adecuadamente capacitado y preparado para brindar una atención de calidad. Según los resultados del estudio realizado, se observó que los huéspedes valoran enormemente el trato personalizado y adaptado a sus necesidades particulares.

Esta investigación destaca al turista como un factor esencial en la evaluación y mejora de la calidad del servicio turístico, siendo considerado el principal indicador de la calidad y el atractivo del destino. Es importante resaltar que la investigación se centra en el talento humano, dado que juega un papel crucial en las percepciones de los turistas y está directamente vinculado a los objetivos establecidos en el estudio. En contraste, la presente investigación se desarrolla en el Hotel El Mapi by Inkaterra ubicado en uno de los destinos turísticos más importantes como

Machupicchu Pueblo, ambos estudios comparten el interés por el impacto del talento humano en la calidad del servicio, la presente investigación se diferencia por el contexto, tipo de hotel, enfoque metodológico e indicadores utilizados, contribuyendo así con una visión más profunda y actualizada sobre la gestión del talento en un sector hotelero.

2.1.3 Antecedentes locales

Monzón (2020), llevó a cabo una investigación académica bajo el título “Gestión del talento humano y su relación con el servicio del hotel Sonesta Cusco 2020” en la Universidad Andina Del Cusco, con el objetivo de conocer la Gestión del Talento Humano en dicha organización y su relación con el servicio. Todo ello con la finalidad de propiciar un entorno laboral idóneo que brinde oportunidades de crecimiento y enriquecimiento personal a sus colaboradores. En su metodología presenta un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y nivel correlativo. Se consideró una población de 69 colaboradores para este estudio, y se obtuvieron muestras a través de encuestas por ser una población finita de las cuales se basaron en un cuestionario estructurado y detallado.

De acuerdo con los datos recopilados en el transcurso de este estudio exhaustivo, se pueden extraer las siguientes conclusiones significativas y relevantes para el campo de estudio en cuestión:

- Aproximadamente, el 87% de los encuestados indica que la organización gestiona adecuadamente al talento humano, debido a que los empleados recién incorporados son sometidos a programas de formación y capacitación, se les otorgan bonificaciones y beneficios adicionales, se les brinda estímulos para mantener su motivación y se fomenta un ambiente laboral positivo y saludable.
- Por otro lado, es relevante resaltar que alrededor del 81 % de los participantes de la encuesta manifestaron que los empleados son altamente profesionales, ofrecen un servicio

excepcional, se esfuerzan por cubrir todas sus necesidades y se distinguen por su trato amable, respetuoso y empático. En consecuencia, se puede concluir que la gestión del talento humano en el hotel está estrechamente vinculada con la calidad del servicio proporcionado.

En este estudio académico se identificó la relación entre una adecuada gestión del talento humano y la calidad del servicio proporcionado. Es crucial destacar que resalta la relevancia de estas variables en el contexto específico del prestigioso establecimiento hotelero Sonesta Cusco. Cabe mencionar que este estudio se vincula estrechamente con los parámetros y factores que hemos identificado como fundamentales para nuestro análisis. En contraste, la presente investigación se diferencia en el análisis más profundo a través de las dimensiones de la gestión del talento humano, además integrando indicadores adaptados al modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio. Esta investigación a diferencia de la de Monzón, aporta un enfoque más actualizado y estratégico, contextualizado en un entorno turístico orientado a la sostenibilidad y la innovación organizacional.

Bayro (2018), en su investigación titulada “Relación del desempeño laboral y la calidad de servicio en el hotel Palacio del Inka del Cusco, área de Service express”, realizada en la Universidad Andina del Cusco, tuvo como objetivo llevar a cabo un análisis detallado del rendimiento laboral del personal en el departamento de Service Express, ubicado en el prestigioso hotel Palacio del Inka en Cusco. La intención fue evaluar cómo este rendimiento laboral influye directamente en la calidad del servicio ofrecido a los compradores, todo para optimizar la satisfacción y fidelización de los mismos. La metodología fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, para evaluar su relación entre las dos variables, así mismo, de nivel cualitativo y de método descriptivo a través de la observación directa mediante encuestas tanto al

personal de Service Express como a una muestra de 100 clientes, mediante un cuestionario, teniendo como objetivo obtener una comprensión profunda sobre el estado laboral de los colaboradores, todo para, evaluar la posible relación entre dicho estado y la calidad del servicio brindado.

Las conclusiones obtenidas a partir del análisis exhaustivo de los datos proporcionaron una comprensión completa de la situación estudiada, llegando a lo siguiente:

- Se ha comprobado que el hotel ofrece capacitaciones solicitadas tanto por Intursa como por la cadena Libertador, así como por Marriot / Starwood. Estas formaciones permiten mejorar la calidad del servicio, ya que enseñan cómo actuar en distintas situaciones siguiendo ciertos estándares y normas de etiqueta. Asimismo, se imparten charlas y entrenamientos en otras áreas, lo que permite conocer diferentes funciones dentro del hotel y responder de manera más adecuada a las necesidades de los huéspedes.
- Se ha demostrado que el estado actual en el que labora el agente de Service Express es adecuado al ser un área importante, y a la vez ser un hotel de clase mundial.
- Se evidenció que las acciones del agente de Service Express ante incidentes son positivas, gracias a las capacitaciones recibidas, lo que les permite brindar un servicio eficiente y cumplir con los estándares de calidad establecidos por la organización.
- Se comprobó que el desempeño del agente de Service Express en el área de Guest Relation impacta directamente en la satisfacción del huésped. Un ejemplo es la atención de una solicitud telefónica que, al ser gestionada con eficiencia y calidad, refuerza la percepción del huésped de estar en un hotel de clase y nivel internacional.

Existen diversas oportunidades de capacitación proporcionadas por la organización, en este

caso, por Intursa-cadena hotelera Libertador y Starwood-Marriot, las cuales contribuyen significativamente a ofrecer un servicio de excelencia y distinción para poder responder de manera efectiva ante diversas situaciones con un nivel de etiqueta y estándar predefinido y reconocido internacionalmente. Además, las variadas y enriquecedoras actividades realizadas por el agente de Service Express son altamente eficaces y fundamentales para el éxito operativo, y todo esto se debe a las completas y especializadas capacitaciones recibidas, ya que operan de manera impecable y profesional siguiendo los rigurosos criterios de calidad y excelencia establecidos por la organización. En contraste, esta investigación se diferencia por ofrecer una visión más amplia, estratégica y contextualizada del rol del talento humano como factor importante en la experiencia del cliente en hoteles de alta categoría.

2.2. Marco Legal

2.2.1. Ley general del turismo (Ley 29408)

La Ley General de Turismo promueve el desarrollo sostenible de la actividad turística, así como la mejora de la calidad en los servicios. Establece que se debe fomentar la profesionalización y capacitación del personal que labora en empresas turísticas, incluyendo hoteles. (MINCETUR, 2010). Esto refuerza la necesidad de gestionar adecuadamente el talento humano como estrategia para ofrecer servicios de excelencia. Por otro lado, en abril de 2025 se aprobó la Ley N.º 32392, denominada “Nueva Ley General de Turismo”, la cual actualiza y fortalece el marco legal vigente, introduciendo incentivos para la competitividad y adaptación a los desafíos contemporáneos del sector. (Congreso de la república, 2025)

2.2.2. Política Nacional de Calidad Turística (CALTUR)

La Política Nacional de Calidad Turística (CALTUR), promovida por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), tiene como objetivo principal garantizar la calidad

en los servicios turísticos en el Perú. Esta política establece lineamientos para la mejora continua, la estandarización de procesos y la formación del capital humano en el sector turístico (MINCETUR , 2016). En este sentido, la CALTUR reconoce que una gestión eficiente del talento humano es fundamental para ofrecer servicios que respondan a las expectativas del turista y contribuyan a la competitividad del sector.

En su implementación, la CALTUR impulsa programas de certificación de calidad, capacitación técnica y promoción de buenas prácticas en la atención al cliente, los cuales son particularmente relevantes en contextos como el Hotel El Mapi by Inkaterra en Machupicchu, donde la calidad del servicio es un factor clave para la satisfacción del visitante.

2.2.3. Normativa sobre establecimientos de hospedaje

La Resolución Ministerial N.º 170-2018-MINCETUR aprueba el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente en el Perú. Esta norma establece los requisitos técnicos, administrativos y de calidad que deben cumplir los hoteles y otros tipos de hospedaje en el país. Entre sus disposiciones, se contempla la necesidad de contar con personal calificado y capacitado, lo que vincula directamente la gestión del talento humano con la calidad del servicio brindado (MINCETUR, 2018).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión

De acuerdo con Murray (2002, página 4), se describe como una herramienta integral que abarca diversas etapas de la administración. Siendo esta un componente que muestra un proceso evolutivo propio dentro del ámbito administrativo, que permite a las organizaciones adecuarse y dar respuesta de manera eficiente a las variaciones en el entorno. En este sentido, la metodología de gestión sobresale como un factor distintivo para la adquisición y optimización de recursos de

diversas índoles. La implementación de procedimientos de gestión posibilita la recopilación y organización de información dispersa en diferentes áreas, que posteriormente se centraliza en sistemas de almacenamiento de datos. Esto no solo mejora la comunicación interna, sino que también optimiza el acceso a diversas fuentes de información, como bases de datos en línea, índices, catálogos y otros recursos disponibles.

Por otro lado, Manrique López (2016) define la gestión como un proceso estratégico que aplica principios, técnicas, métodos y prácticas derivadas de la teoría científica. Este enfoque da pie a la planificación, coordinación, supervisión y evaluación de los recursos organizacionales, entre ellos humanos, tecnológicos, financieros, de conocimiento y materiales. Estas acciones se orientan a garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales mediante una estructura organizativa sólida y la colaboración coordinada y sinérgica de todos los participantes involucrados.

La gestión eficaz se vincula estrechamente con las acciones administrativas y estratégicas que guían y dirigen a la organización hacia una mejora continua y sostenible. Este enfoque no solo fomenta un rendimiento laboral más eficiente, sino que también permite alcanzar resultados superiores y más satisfactorios. Asimismo, el carácter integrador de la gestión facilita la adopción de metodologías de trabajo que aprovechen al máximo las oportunidades emergentes, maximizando así el potencial de la organización en distintos contextos y sectores (Noel Puyen & Serna Farfán, 2017).

En suma, el desarrollo de una gestión estratégica y bien estructurada constituye un elemento clave para la evolución organizacional, permitiendo abordar desafíos complejos y aprovechar al máximo los recursos disponibles. Esto refuerza la importancia de la gestión como un pilar fundamental para alcanzar metas y objetivos organizacionales de manera eficiente y

sostenible.

2.3.2. Talento Humano

Se define como el conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas, competencias y talentos que poseen de manera individual los integrantes de una entidad empresarial, constituyéndose en un recurso intangible de incalculable valor para el progreso y expansión de la compañía. Este recurso, fundamentado en la inteligencia, la creatividad y la capacidad de adaptación de los colaboradores, es la piedra angular sobre la cual descansan las operaciones organizacionales y la búsqueda constante de innovación. La adecuada gestión de este valioso activo implica no solo la selección rigurosa y la contratación de expertos altamente capacitados, sino también su continuo desarrollo y estímulo. Esto contribuye a fortalecer el rendimiento de los empleados y a alinear su dedicación con los objetivos institucionales, promoviendo un ambiente laboral que favorezca la productividad y el crecimiento sostenido (Manrique López, 2016).

Según Prieto Bejarano (2013, p. 17), a lo largo de la historia se han identificado diversas categorías de habilidades y talentos que han sido esenciales en el ámbito laboral. Estas incluyen talento comercial, técnico-especializado, de liderazgo, directivo y administrativo, entre otros, cada uno con competencias y capacidades específicas que contribuyen significativamente al desarrollo integral de las organizaciones. Además, se resalta un tipo de talento particularmente valioso: el innovador, creativo y emprendedor, cuya característica principal es su capacidad para desafiar los límites establecidos y proponer soluciones disruptivas. Este talento, al ser transversal y multidisciplinario, puede ser ejercido por profesionales de diversas áreas, quienes desde su rol contribuyen al progreso y transformación de las organizaciones.

El valor añadido que los profesionales altamente capacitados aportan al entorno empresarial es tangible e intangible, impactando tanto en los resultados económicos como en la

cultura organizacional. Tal como señala Vallejo Chávez (2016, p. 30), no todas las personas poseen talento excepcional de manera innata, pero cada individuo tiene fortalezas y habilidades únicas que pueden desarrollarse y destacarse en diferentes áreas. Para sobresalir en un campo específico, es fundamental que las personas cuenten con atributos distintivos que les otorguen una ventaja competitiva decisiva.

En este contexto, el talento puede ser identificado y potenciado mediante diversos factores (Chiavenato I. , 2017):

- **Conocimiento:** Se refiere al aprendizaje continuo que permite a los empleados adquirir y actualizar habilidades esenciales para su desempeño profesional. Es fundamental para abordar las demandas laborales y adaptarse a cambios tecnológicos y de mercado.
- **Habilidad:** Capacidad de aplicar el conocimiento de manera efectiva para resolver problemas y generar resultados concretos. Incluye tanto habilidades técnicas como blandas, necesarias para un rendimiento eficaz y eficiente.
- **Juicio:** Consiste en la capacidad de tomar decisiones fundamentadas y racionales, evaluando opciones y consecuencias. El buen juicio es esencial para la resolución de problemas complejos y para la gestión de riesgos.
- **Actitud:** Es la disposición interna frente a los retos y el cambio. Una actitud positiva y proactiva impulsa el cambio y la mejora continua, motivando a los empleados a enfrentar desafíos con determinación y resiliencia.

Tabla 1

Aspectos del capital humano

ASPECTOS	CARACTERÍSTICAS
----------	-----------------

TALENTOS	Conocimientos	Saber - Know-how	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo y dominio del conocimiento - Habilidad para aprender de manera autónoma - Formación continua y actualización constante - Expansión del saber - Capacidad para compartir y transferir conocimientos
	Habilidades	Saber hacer	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación práctica del conocimiento adquirido - Perspectiva integral y sistémica - Colaboración y trabajo en equipo - Capacidad de liderazgo - Motivación y compromiso - Comunicación efectiva
	Juicio	Saber analizar	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación y diagnóstico de situaciones - Recopilación y análisis de datos e información - Pensamiento crítico y reflexivo - Capacidad de juzgar con criterio - Equilibrio en la toma de decisiones - Priorización de tareas y objetivos
	Actitud	Saber hacer que ocurra	<ul style="list-style-type: none"> - Mentalidad emprendedora - Innovación y creatividad - Capacidad de generar cambios - Disposición para asumir riesgos - Orientación a resultados - Búsqueda de autorrealización
CONTEXTO	Arquitectura organizacional	Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Distribución del trabajo y organización de funciones - Definición de políticas y

Cultura organizacional	Cultura y comportamiento	<p>prácticas administrativas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimización de procesos y flujos de trabajo - Implementación de herramientas tecnológicas - Comunicación eficiente entre los miembros de la organización. - Formas de pensar, sentir y actuar dentro de la organización - Valores y principios éticos compartidos - Construcción de confianza y sentido de equipo - Capacidad de adaptación y flexibilidad - Promoción de la participación democrática - Ambiente de cercanía y familiaridad - Cultura de innovación y mejora continua - Satisfacción laboral y compromiso organizacional.
Estilo de administración	Estilo de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Modelos de liderazgo y acompañamiento (coaching) - Distribución del poder y descentralización de decisiones - Encargo de responsabilidades y autonomía en la gestión - Generación de confianza en los colaboradores - Aplicación del empowerment y desarrollo del talento interno)

Fuente: Vallejo (2016).

Por tanto, el capital humano constituye un motor estratégico para las organizaciones, ya que, les permite enfrentar desafíos y alcanzar sus objetivos de manera eficiente. La identificación,

desarrollo y gestión adecuada del talento no solo garantiza un desempeño superior, sino que también fortalece la sostenibilidad y competitividad empresarial a largo plazo. Este enfoque, además, subraya lo importante que es el cultivar la cultura organizacional que estime y estimule la innovación, así como el aprendizaje de forma continua y la colaboración.

2.3.3. *Gestión del Talento Humano*

La expresión "gestión estratégica del talento humano" ha experimentado un crecimiento significativo con el transcurrir del tiempo, transitando por diferentes denominaciones como administración de personal, relaciones industriales, administración de recursos humanos y gerencia de recursos humanos, hasta consolidarse en su forma actual. Este concepto refleja un enfoque integral y alineado con los objetivos estratégicos de las organizaciones, recalcando la importancia del capital humano como eje central para el logro de resultados sostenibles (Chiavenato I. , 2017).

Implica un esfuerzo constante y sistemático, considerando que cada colaborador representa un sistema complejo influenciado por diversos factores que afectan su desempeño, habilidades y conductas. El enfoque estratégico busca trascender las tareas administrativas tradicionales para posicionar al talento humano como un componente clave en la creación de ventajas competitivas (Noel Puyen & Serna Farfán, 2017).

Además, el establecimiento de una base de datos confiable permite respaldar las decisiones estratégicas relacionadas con el talento humano. Este recurso es esencial para realizar análisis precisos sobre el desempeño, identificar áreas de mejora y proyectar estrategias que impulsen la productividad organizacional.

Por otro lado, el compromiso organizacional es otro pilar de la gestión estratégica del talento humano. Fomentar un ambiente laboral donde los colaboradores se sientan reconocidos

con la visión, misión y valores éticos de la organización fortalece su sentido de pertenencia y motivación, aspectos cruciales para el logro de resultados a largo plazo.

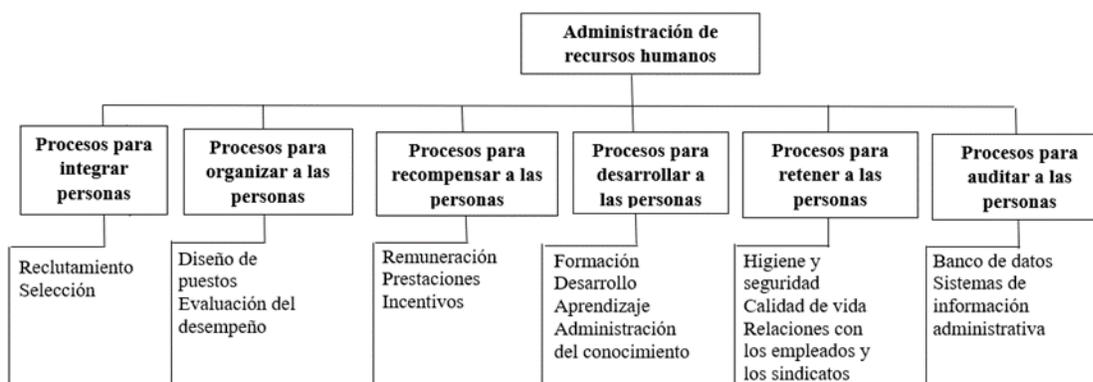
De acuerdo con Puyen y Farfán (2017), el talento humano constituye un capital intangible de valor incalculable, compuesto por habilidades innatas, competencias desarrolladas, experiencias acumuladas y actitudes que distinguen a las personas talentosas. Estos elementos no solo definen el desempeño individual, sino que también enriquecen el entorno organizacional al aportar perspectivas innovadoras y soluciones efectivas. Los autores destacan que, además de las competencias técnicas y comportamentales, es crucial considerar otros factores como los intereses personales, la motivación intrínseca y las aspiraciones profesionales, que influyen directamente en el rendimiento y desarrollo de los empleados.

En este sentido, se enfoca en optimizar el potencial de cada miembro de la organización, promoviendo una comunicación efectiva que alinee las expectativas de los empleados con los objetivos organizacionales. Este enfoque no solo contribuye a la mejora continua de la calidad y productividad, sino que también fortalece la identidad y satisfacción personal de los colaboradores, reafirmando su papel como el activo más valioso de la empresa (Chiavenato I. , 2017).

Finalmente, es significativo resaltar que el éxito en la gestión estratégica del talento humano radica en la capacidad de las organizaciones buscando adelantarse a los cambios del entorno y adaptar sus prácticas a las necesidades emergentes, garantizando así su competitividad y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Figura 1

Procesos de la administración - gestión del talento humano



Fuente: Chiavenato (2009).

Aspectos fundamentales de la gestión del talento humano

Abarca una serie de procesos fundamentales que son esenciales para maximizar el rendimiento organizacional y garantizar el bienestar de los colaboradores. Estos procesos no solo buscan optimizar las competencias individuales, sino también asegurar que los equipos trabajen de manera cohesionada para alcanzar los objetivos estratégicos de la organización. A continuación, la descripción de cada uno de estos procesos según Chiavenato (2009):

- Reclutamiento y selección:** Este proceso es clave para identificar y captar a los candidatos más idóneos que se ajusten a los objetivos y las necesidades de la organización. A través de diversas técnicas, como entrevistas, pruebas psicométricas y evaluaciones de habilidades, se busca seleccionar individuos que no solo posean las competencias técnicas requeridas, sino que también encajen con la cultura organizacional. Un reclutamiento efectivo asegura que la organización cuente con personal calificado y motivado para afrontar los desafíos del entorno empresarial.

- **Orientación e integración:** Una vez incorporado el nuevo personal, es fundamental proporcionarles una inducción adecuada que les permita adaptarse rápidamente al entorno organizacional. Este proceso incluye la transmisión de información sobre los valores, la visión, las normas, la misión y políticas de la empresa, así como el acompañamiento durante el período de adaptación al equipo de trabajo. Un proceso de integración exitoso facilita la inserción laboral de los empleados, mejora su sentido de pertenencia y reduce la rotación de personal.
- **Desarrollo profesional:** Promover el crecimiento continuo de los empleados es importante si se quiere mantener una fuerza laboral motivada y a la vez competente. Este proceso involucra el diseño y la aplicación de plan de capacitación y otro de formación donde los empleados puedan aumentar sus competencias y habilidades tanto técnicas como blandas. Además, el desarrollo profesional debe estar alineado con las necesidades de la organización y las posibilidades de los colaboradores, promoviendo un entorno de aprendizaje constante y ofreciendo oportunidades de desarrollo y ascenso dentro de la empresa.
- **Compensación y beneficios:** Un sistema de compensación justo y competitivo es crucial para motivar y retener a los colaboradores. Este proceso incluye la creación de políticas salariales transparentes y equitativas, así como la implementación de beneficios adicionales que mejoren la calidad de vida del personal, como seguros de salud, programas de bienestar y bonificaciones. La compensación debe reconocer el esfuerzo y la contribución de los colaboradores, asegurando que se sientan valorados y comprometidos con las metas de la empresa.

- **Auditoría y monitoreo:** Evaluar el desempeño de los colaboradores y realizar ajustes necesarios es una parte esencial de la gestión del talento humano. Mediante un sistema de evaluación del desempeño, se analizan las fortalezas y áreas de mejora de los colaboradores, lo que permite implementar planes de acción para optimizar su productividad y desarrollo. Asimismo, la auditoría interna del talento humano permite identificar posibles desviaciones de los objetivos estratégicos y realizar ajustes en los procesos de gestión para alinearlos con las metas organizacionales. Esta retroalimentación continua facilita la toma de decisiones informadas y el fomento de una cultura organizacional dinámica y en constante mejora.

En conjunto, estos procesos aseguran que la gestión del talento humano sea integral, centrada en el bienestar y el desarrollo de los colaboradores, y alineada con los objetivos estratégicos de la organización, contribuyendo a la competitividad y sostenibilidad a largo plazo.

Las personas como asociadas de la organización

Las organizaciones enfrentan el desafío de operar en un entorno empresarial diferenciado por su dinamismo y transformación constante, en su día a día. En respuesta, muchas han adoptado un enfoque estratégico y proactivo, ampliando su visión y alcance para anticiparse a los cambios del mercado. Este enfoque permite una adaptación eficiente y facilita la toma de decisiones informadas, esenciales para garantizar la competitividad sostenible a largo plazo (Chiavenato I. , 2017). Un proceso productivo eficiente y sostenible depende en gran medida de la colaboración efectiva entre diversos grupos de interés, quienes aportan recursos, conocimientos y experiencias fundamentales para el éxito organizacional. Los proveedores desempeñan un rol fundamental en la gestión de la cadena de suministro, ya que, son quienes brindan las materias primas, insumos, servicios especializados y tecnologías innovadoras que aseguran la continuidad y calidad de los

procesos productivos. Por su parte, los accionistas, como propietarios de la empresa, contribuyen con recursos financieros esenciales a través de sus participaciones accionariales, ejerciendo además influencia en la dirección estratégica de la organización mediante su derecho a decidir sobre asuntos clave. Los inversionistas, al aportar capital, también tienen un rol esencial al impulsar proyectos estratégicos y de expansión, garantizando el desarrollo sostenible de la empresa (Noel Puyen & Serna Farfán, 2017).

En este contexto, los colaboradores representan el núcleo de cualquier organización, debido a que contribuyen con sus conocimientos, experiencias, habilidades y actitudes, fortaleciendo tanto la operación diaria como el alcance de los objetivos estratégicos. Como señala Chiavenato (2009), el talento humano, además de participar en las decisiones estratégicas, aportan vitalidad y dinamismo, elementos básicos para la evolución organizacional.

Figura 2

Las personas como recursos o asociados a la organización

Las personas como recursos	Las personas como asociados
<ul style="list-style-type: none"> • Empleados aislados en los puestos. • Horario rígido establecido • Preocupación por las normas y las reglas • Subordinación al jefe • Fidelidad a la organización • Dependencia de la jefatura • Alineación con la organización • Importancia de la especialización • Ejecutores de tareas • Importancia en las destrezas manuales • Mano de obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores agrupados en equipos • Metas negociadas y compartidas • Preocupación por los resultados • Atención y satisfacción del cliente • Vinculación con la misión y la visión • Interdependencia con colega y equipos • Participar y compartir • Importancia de la ética y la responsabilidad • Proveedores de actividad • Importancia del conocimiento • Inteligencia y talento

Fuente: Chiavenato (2009).

Después de analizar diversas teorías y enfoques, resulta evidente que la gestión del talento humano constituye un pilar para que sea sostenible y funcione de forma organizada. Este enfoque asegura que cada miembro del equipo de trabajo cuente con las competencias necesarias para cumplir eficazmente con su rol dentro de la empresa, alineando sus acciones con los propósitos de la misma. Una gestión adecuada del talento humano implica, la selección y retención del personal adecuado, al mismo tiempo, su desarrollo continuo. Esto incluye la implementación de programas de formación y capacitación, el diseño de sistemas de compensación equitativos y la creación de un entorno laboral motivador que fomente el compromiso y la satisfacción personal (Noel Puyen & Serna Farfán, 2017).

Cuando las empresas invierten recursos económicos, tiempo y esfuerzo en el desarrollo de su capital humano, los resultados se reflejan en mejoras significativas en la productividad, la calidad de los procesos y el posicionamiento competitivo. El éxito empresarial está estrechamente vinculado a las acciones, actitudes y desempeño de los colaboradores, quienes constituyen el motor que impulsa la creatividad, la innovación y el cumplimiento de las metas estratégicas.

2.3.4. Calidad

De acuerdo con el estudio detallado realizado por Torre y Lacasa (s.f.), la calidad de un servicio se precisa a modo de conjunto de atributos y características que garantizan la satisfacción tanto de las necesidades explícitas como implícitas de los usuarios. Es decir, un servicio de calidad, no solo cumple con las perspectivas establecidas, al mismo tiempo, es capaz de anticiparse a las necesidades latentes de los clientes, proporcionando soluciones eficientes y efectivas. La calidad en los servicios implica una gestión adecuada de los recursos, permitiendo planificar y ejecutar cada proceso de manera óptima dentro de los límites de un presupuesto previamente definido. Esto significa evitar sobre costos innecesarios y minimizar la carga de trabajo sin comprometer la

excelencia operativa. Un servicio eficiente es aquel que maximiza la productividad sin generar esfuerzos adicionales, optimizando tanto el tiempo como los recursos humanos y materiales.

Además, la calidad en la prestación de servicios no se limita específicamente a la eficiencia operativa, al mismo tiempo, cubre la experiencia del usuario. Un servicio de alta calidad se distingue por su capacidad de generar confianza, fidelidad y satisfacción a través de una atención personalizada y detallada. Esto implica comprender las expectativas del cliente, ofrecer respuestas rápidas y efectivas, garantizar un trato amable y profesional, y adaptar continuamente los procesos para optimizar la experiencia del beneficiario. De tal forma, la esencia de la calidad permanece en la optimización continua de cada interacción y proceso, asegurando que cada tarea realizada contribuya a una experiencia satisfactoria y diferenciada. Implementar estándares de calidad no solo mejora la reputación y competitividad de una organización, al mismo tiempo, permite consolidar relaciones a largo plazo con los clientes, quienes perciben un valor agregado en la atención recibida (Noel Puyen & Serna Farfán, 2017).

Tabla 2

Conceptos de calidad

Philip Crosby	William Edwards Deming	Feigenbaum	Juran	Kaoru Ishikawa	Jan Carlzon
Consiste en cumplir con precisión las especificaciones establecidas, garantizando que los requerimientos del cliente sean satisfechos con el menor margen de errores y defectos posible.	Se define por la capacidad de convertir las necesidades futuras de los clientes en atributos cuantificables, lo que permite desarrollar y producir bienes que cumplan con sus expectativas a un costo eficiente.	Es un proceso global que inicia con la concepción del producto y concluye cuando el consumidor se encuentra plenamente satisfecho con su desempeño.	Se fundamenta en aquellas características del producto que atienden las necesidades del cliente, asegurando así su satisfacción.	Es un concepto amplio que abarca diversos aspectos, incluyendo la calidad en el desempeño laboral, en la prestación del servicio, en la gestión de la información, en la ejecución de procesos, en la formación del personal, en la	Para alcanzar altos estándares de calidad, es indispensable que los empleados se conciben valorados dentro de la organización, ya que su compromiso y participación activa constituyen un elemento clave

				estructura del sistema, en el cumplimiento de los objetivos y en la organización en su totalidad.	en la mejora continua y el éxito organizacional.
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------

Nota. Elaboración propia

Carro Paz y González Gómez (2010) subrayan que la calidad influye de manera significativa en diversos aspectos que afectan tanto el rendimiento como la competitividad de las organizaciones, tales como:

- **Costos y participación en el mercado:** La mejora de la calidad no solo reduce costos asociados con errores y retrabajos, sino que también permite aumentar la participación en el mercado. Los consumidores tienden a elegir productos y servicios de calidad, lo que favorece la lealtad del cliente y facilita la expansión en el mercado. Además, una gestión de calidad eficiente puede resultar en ahorros sustanciales, ya que se minimizan los desperdicios y las ineficiencias.
- **Prestigio organizacional:** Una gestión de calidad sólida contribuye significativamente al fortalecimiento del prestigio de la organización. La reputación de la empresa ante los clientes, proveedores y otros actores del mercado se ve reforzada, lo cual se traduce en una imagen positiva y confiable. Esto, a su vez, incrementa la confianza y la fidelidad, factores cruciales para la sostenibilidad a largo plazo.
- **Responsabilidad por los productos:** Garantizar la calidad de los servicios y de los productos, no solo busca asegurar la satisfacción del cliente, al mismo tiempo, es un compromiso con la responsabilidad social y ética de la organización. La entrega de productos defectuosos genera costos adicionales derivados de correcciones y devoluciones, además de la disminución de confianza de los consumidores. A través de un enfoque de calidad, las

organizaciones pueden minimizar estos riesgos y construir relaciones duraderas con sus clientes.

- **Implicaciones internacionales:** En un mercado global cada vez más competitivo, cumplir con estándares internacionales de calidad es indispensable. Las organizaciones deben alinearse con los requisitos y expectativas globales en cuanto a calidad y precio para competir eficazmente en mercados internacionales. Esto incluye la adherencia a normativas y certificaciones que aseguren la calidad y la sostenibilidad de los productos, lo que refuerza la posición competitiva a nivel mundial.

En este sentido, la gestión de la calidad se posiciona como un factor estratégico que no solo diferencia a las empresas, igualmente, afirma su sostenibilidad y éxito a largo plazo. Implementar procesos de mejora continua permite optimizar operaciones, reducir desperdicios y ofrecer una propuesta de valor sólida que responda a las necesidades del mercado actual.

2.3.5. Calidad de los servicios

Un servicio de excelente calidad se caracteriza por su capacidad para adaptarse de manera integral a las especificaciones y necesidades particulares del cliente, asegurando su plena satisfacción. Esto implica no solo una ejecución objetiva eficiente, sino también el reconocimiento de la percepción subjetiva del cliente, la cual se forma a partir de factores como sus expectativas previas, las interacciones con el personal y el valor percibido del servicio recibido. En este sentido, la calidad del servicio es una mezcla compleja de elementos tangibles e intangibles que, en conjunto, influyen en el nivel de satisfacción del cliente (Puyen & Farfán, 2017).

Es importante destacar que el nivel de servicio no es uniforme para todos los clientes, ya que cada uno tiene necesidades y preferencias únicas. Por ello, es crucial que los protocolos de atención al cliente sean dinámicos y flexibles, permitiendo una personalización que se ajuste a las

expectativas específicas de cada usuario. La capacidad de las empresas para evolucionar en sus métodos y prácticas es un indicador clave de su compromiso con la excelencia del servicio.

De acuerdo con (Duque Oliva, 2005), existen discrepancias en los criterios empleados para evaluar la calidad del servicio, centrándose la discusión en el concepto principal que se analiza. En términos generales, se identifican tres enfoques conceptuales predominantes: la calidad excepcional, la satisfacción máxima del cliente y el valor agregado incomparable. Estos enfoques reflejan las diversas perspectivas desde las cuales se puede medir y valorar la calidad de un servicio.

El modelo SERVQUAL es un marco largamente utilizado para evaluar y mejorar la calidad del servicio, elaborado y diseñado por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo identifica cinco dimensiones clave que son esenciales para una evaluación integral de la calidad en la atención al cliente (Puyen & Farfán, 2017).

- **Confianza y empatía:** Esta dimensión se centra en la atención personalizada que se ofrece a los clientes. Implica un enfoque profundo en la comprensión de las necesidades individuales de cada cliente, la accesibilidad del personal y la capacidad de proporcionar una atención genuina y adaptada a las expectativas del usuario. La empatía se ve reflejada en la capacidad que tienen los empleados para poner atención en los problemas y preocupaciones de los clientes, estableciendo una relación de confianza a través de la comunicación efectiva y la disposición para ayudar.
- **Fiabilidad:** Capacidad de las organizaciones en efectuar con las promesas y expectativas establecidas de forma consistente. La fiabilidad genera una base sólida de confianza, ya que los clientes esperan recibir un servicio que no solo sea de calidad, sino también consistente. Cumplir con lo prometido, entregar en los tiempos acordados y asegurar que

los servicios prestados sean siempre los mismos es fundamental para consolidar una relación de largo plazo con los clientes.

- **Responsabilidad laboral:** En esta dimensión, se abordan las actitudes y comportamientos del personal hacia los clientes y el entorno laboral. La responsabilidad laboral implica ser proactivo y comprometido con la mejora continua, mostrando cortesía, credibilidad y una disposición para resolver problemas. Este compromiso también abarca la responsabilidad de crear un entorno de trabajo profesional y seguro, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio brindado.
- **Capacidad de respuesta:** Es fundamental para satisfacer las exigencias de los clientes de manera ágil y eficaz. Esto no solo implica la rapidez con la que se atienden las solicitudes de los clientes, sino también la disposición para superar sus expectativas. Un servicio de calidad debe ser flexible, capaz de adecuar rápidamente a las variaciones en las demandas de los clientes y responder a ellos de manera proactiva.
- **Tangibilidad:** Los elementos tangibles de un servicio incluyen todo lo que es perceptible a través de los sentidos, como las instalaciones, los equipo, el aspecto del personal, los materiales de comunicación y la tecnología utilizada en la prestación del servicio. Estos aspectos visuales y físicos tienen un papel importante en el conocimiento que los clientes tienen sobre la empresa, ya que son indicativos de la profesionalidad y el nivel de calidad que la organización promueve. Una empresa que se preocupa por los detalles tangibles transmite un mensaje claro de que también se preocupa por la calidad de su servicio.

El modelo SERVQUAL, al centrar sus esfuerzos en estas dimensiones, permite a las organizaciones y reconocer áreas de oportunidad y desarrollar habilidades que promuevan la

mejora continua, asegurando así un servicio sobresaliente y un impacto positivo duradero en sus clientes.

2.4. Marco conceptual

Calidad de vida en el trabajo

Simboliza la capacidad de una organización para satisfacer integralmente las necesidades personales y profesionales de sus colaboradores, reflejada en su satisfacción laboral y cumplimiento de responsabilidades (Vallejo, 2016).

Capacitación

Proceso que mejora las competencias de los colaboradores, fortaleciendo sus habilidades y conductas para aumentar su desempeño y productividad, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales (Arriaga Zuñiga, 2013).

Competencia

Es la cualidad que define si una persona posee las habilidades y capacidades necesarias para alcanzar un objetivo. Incluye aptitud, destreza, conocimiento y disposición para realizar tareas de manera eficiente (Puyen & Farfán, 2017).

Control

Consiste en supervisar que las actividades planificadas se ejecuten conforme a los objetivos, políticas y metas establecidas por la entidad (Manrique López, 2016).

Desarrollar personas

Implica fomentar el crecimiento integral de los individuos, mejorando sus habilidades, competencias y actitudes. Esto incluye proporcionar conocimientos, herramientas y apoyo para promover la innovación, la creatividad y cambios positivos en hábitos y comportamientos (Vallejo, 2016).

Dirección

Habilidad de liderar e influir en un equipo, promoviendo la colaboración y creatividad para alcanzar metas. Implica inspirar, motivar y tomar decisiones estratégicas con ética y empatía (Arriaga Zuñiga, 2013).

Disciplina

Capacidad de una persona para seguir normas y protocolos de conducta, evidenciando autodisciplina y autocontrol en el ámbito laboral (Manrique López, 2016).

Gestión

Se refiere a la ejecución de acciones planificadas para alcanzar metas concretas de manera eficiente y organizada (Arriaga Zuñiga, 2013).

Modelo

Esquema teórico que detalla la estructura, elementos y procesos de un sistema, facilitando su análisis y comprensión para el desarrollo y aplicación práctica (Vallejo, 2016).

Motivación

Conjunto de deseos conscientes e inconscientes que impulsan el comportamiento de una persona hacia ciertos objetivos (Puyen & Farfán, 2017).

Organización

Estructuración precisa de funciones, responsabilidades y jerarquías dentro de una entidad, clarificando las interacciones entre sus miembros (Manrique López, 2016).

Planeación

Consiste en definir la dirección futura de una organización mediante el análisis de experiencias previas, desarrollando planes estratégicos para maximizar resultados (Puyen & Farfán, 2017).

Programa de incentivos

Se enfoca en motivar a los empleados para alcanzar resultados sobresalientes mediante recompensas que trasciendan el reconocimiento de su tiempo en la organización (Arriaga Zuñiga, 2013).

Servicio

Bien intangible proporcionado por una persona a otra, que puede estar o no vinculado a bienes materiales (Puyen & Farfán, 2017).

Talento

Aptitud natural que distingue a una persona y que puede desarrollarse con esfuerzo y dedicación (Vallejo, 2016).

Turismo

Conjunto de actividades realizadas por individuos en viajes o estancias fuera de su entorno habitual culturales o con fines recreativos y similares y sin exceder un año (Manrique López, 2016).

Turista

Individuo que viaja fuera de su residencia habitual y permanece al menos una noche, pero menos de 12 meses, sin realizar actividades remuneradas en el destino (Vallejo, 2016).

Capítulo III

Hipótesis y variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- HG. La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo -2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- HE1. La situación actual de la gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo periodo 2023.
- HE2. El uso del talento tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023
- HE3. La mejora de la gestión tiene relación significativa con la calidad de servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023
- HE4. La adecuada gestión del talento humano mejora la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo periodo 2023.

3.2. Identificación de variables e indicadores

Variable I:

Gestión del talento humano

Variable II:

Calidad de servicio

3.3.Operacionalización de Variables

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
VARIABLE I Gestión del Talento Humano	La gestión del talento humano es un conjunto de estrategias que mejoran las prácticas organizacionales para incrementar la eficacia, la motivación y el desarrollo profesional, a través de su área especializada de recursos humanos.	Uso del talento	% de lúdicos % de creativa % de festiva % de ecológica % de solidaria % productiva % de terapéutica	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
	Estos procedimientos tienen como finalidad atraer, captar, integrar y retener a los colaboradores con competencias clave, este proceso no solo implica la administración tradicional, sino una visión integral del uso del talento como un activo estratégico (Chiavenato I., 2017)	Mejora de la gestión	Grado de satisfacción de gestión Nivel de mejora de la gestión Nivel de equilibrio Grado de mejora del talento humano Nivel de gestión del talento humano	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
VARIABLE II Calidad de Servicio	La calidad de servicio se entiende como la habilidad y destreza de una organización para comprender de manera precisa las necesidades y requerimiento de los usuarios, y así poder satisfacer y superar sus expectativas de forma efectiva y satisfactoria, considerando	Experiencia general del servicio	Comodidad y limpieza de las instalaciones Diversidad de servicios complementarios Funcionalidad de las instalaciones Personalización del servicio	Encuesta	Cuestionario

dimensiones como la experiencia general del servicio (vinculada a los tangibles del modelo SERVQUAL), la eficiencia en el servicio (relacionada con fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía) y el uso de recursos (conectado con la capacidad organizacional para sostener la calidad percibida) (Duque Oliva, 2005; Parasuraman et al., 1988).		Nivel de atención		
	Eficiencia en el servicio	Tiempo de respuesta Disponibilidad para asistir al huésped Capacidad de resolver dudas Nivel de seguridad Actitud de servicio	Encuesta	Cuestionario
	Uso de recursos	% de recursos usados en calidad y servicio Valor agregado	Encuesta	Cuestionario

Capítulo IV

Metodología

4.1. Diagnóstico situacional del ámbito de estudio

4.1.1. Localización política

Se llevó a cabo en el distrito de Machupicchu Pueblo, ubicado en la provincia de Urubamba, en el departamento de Cusco, Perú. Siendo la principal puerta de entrada a la imponente ciudadela de Machu Picchu, declarada Patrimonio de la Humanidad por la UNESCO y es considerada como una de las Nuevas Siete Maravillas del Mundo Moderno. Debido a su relevancia como destino turístico internacional, la actividad económica de Machupicchu Pueblo depende en gran medida del sector turismo, con énfasis en la oferta hotelera, gastronómica y de servicios conexos.

En este contexto, la calidad en la gestión del personal y en la prestación de servicios en los hoteles de la zona es crucial para garantizar una experiencia satisfactoria para los visitantes. La excelencia en el servicio contribuye no solo al fortalecimiento de la imagen del destino, sino también al desarrollo económico y social de la comunidad local, que depende ampliamente de esta industria. (Municipalidad distrital de Machupicchu, 2020).

Por ello, se torna fundamental investigar y proponer estrategias que mejoren los estándares de calidad y la gestión del talento humano en este sector, como un medio para potenciar la competitividad y sostenibilidad del destino turístico.

Figura 3

Mapa de ubicación geográfica del Distrito de Machupicchu



Fuente: (Municipalidad distrital de Machupicchu, 2020)

4.1.2. Aspectos geográficos

Machupicchu Pueblo se encuentra ubicado en una hermosa región montañosa de los imponentes y majestuosos Andes, a una altitud aproximada de 2,040 m.s.n.m., y está rodeado por un exuberante y frondoso bosque subtropical que alberga una biodiversidad única y asombrosa. Su estratégica ubicación en un hermoso valle, rodeado de montañas y bañado por las aguas cristalinas del río Urubamba, lo convierte en un destino irresistible para viajeros de todo el mundo. Esta notoriedad global plantea un desafío considerable para el impulso de la infraestructura turística, así como para la mejora continua de los servicios hoteleros de la región.

En este contexto, el Hotel El Mapi by Inkaterra opera en un entorno geográfico desafiante, donde factores como la accesibilidad, la logística y la fluctuante demanda turística impactan

directamente en la gestión de recursos humanos y en la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes. Este hotel, estratégicamente ubicado en el pintoresco Machupicchu Pueblo, anteriormente conocido como Aguas Calientes, se encuentra a pocos pasos del vibrante centro del pueblo y del fascinante museo local, que alberga una colección de artefactos históricos. Su proximidad al Santuario Histórico de Machupicchu, Patrimonio de la Humanidad, permite a los huéspedes acceder fácilmente a esta impresionante joya arqueológica.

El Santuario Histórico de Machu Picchu, enclavada en un exuberante bosque nuboso entre la Cordillera de los Andes y la Cuenca Amazónica, se presenta como un espacio de gran riqueza natural y cultural. La ubicación del Hotel El Mapi en un pintoresco cañón, rodeado de vegetación y cercano al caudaloso río Urubamba, ofrece a los visitantes una experiencia única de inmersión en la naturaleza. Con una distancia de 110 kilómetros de la ciudad del Cusco, el hotel es la punto de salida ideal para examinar uno de los destinos turísticos más emblemáticos a nivel global.

El Hotel El Mapi forma parte del reconocido consorcio Inkaterra, que engloba varias compañías dedicadas al ecoturismo y la conservación, como Inka Terra Perú SAC y la Estación Ecológica Turística Amaru Mayo SAC. Este grupo se compromete firmemente con la promoción de la excelencia en geoturismo y la conservación, destacando especialmente la preservación de los valores sociales, naturales y culturales de la región. A través de experiencias educativas y sostenibles, enriqueció la vivencia de los turistas y fomentó la conciencia sobre la importancia de cuidar el medio ambiente y el patrimonio cultural de la zona.

4.1.2.1 Límites

El distrito de Machupicchu limita por el norte con el distrito de Huayopata, por el sur con el distrito de Mollepatá, por el oeste con el distrito de Santa Teresa y por el este con el distrito de Ollantaytambo. (Municipalidad distrital de Machupicchu, 2020)

4.1.2.2 Ubicación

El Hotel El Mapu by Inkaterra se encuentra en el Pueblo de Machupicchu en Av. Pachacútec 109.

Figura 4

Mapa de ubicación geográfica del Hotel El Mapi by Inkaterra



Fuente: (Inkaterra, 2024)

4.1.3. Misión

Proporcionar a nuestros distinguidos visitantes experiencias de hospitalidad verdaderamente excepcionales, que se distingan por su compromiso inquebrantable con la preservación de la riqueza natural y cultural, permitiendo a nuestros apreciados huéspedes establecer vínculos significativos con la diversidad biológica y las arraigadas costumbres regionales. Todo ello, en aras de fomentar de manera activa el progreso sostenible en las diversas

localidades en las que llevamos a cabo nuestras operaciones.

4.1.4. *Visión*

Ser una organización líder en el desarrollo y promoción del geoturismo sostenible a nivel mundial, siendo ampliamente reconocidos por nuestro compromiso inquebrantable con la preservación del entorno natural y el patrimonio cultural. Nuestro objetivo es fomentar un turismo consciente y enriquecedor que contribuya de manera positiva al planeta y a las próximas generaciones, dejando una marca perdurable en la historia del ecoturismo.

4.1.5. *Valores*

- a) Empatía
- b) Responsabilidad
- c) Liderazgo ecológico
- d) Honestidad
- e) Innovación
- f) Respeto
- g) Excelencia

4.1.6. Logo del hotel

Figura 5

Logo del hotel El Mapi by Inkaterra

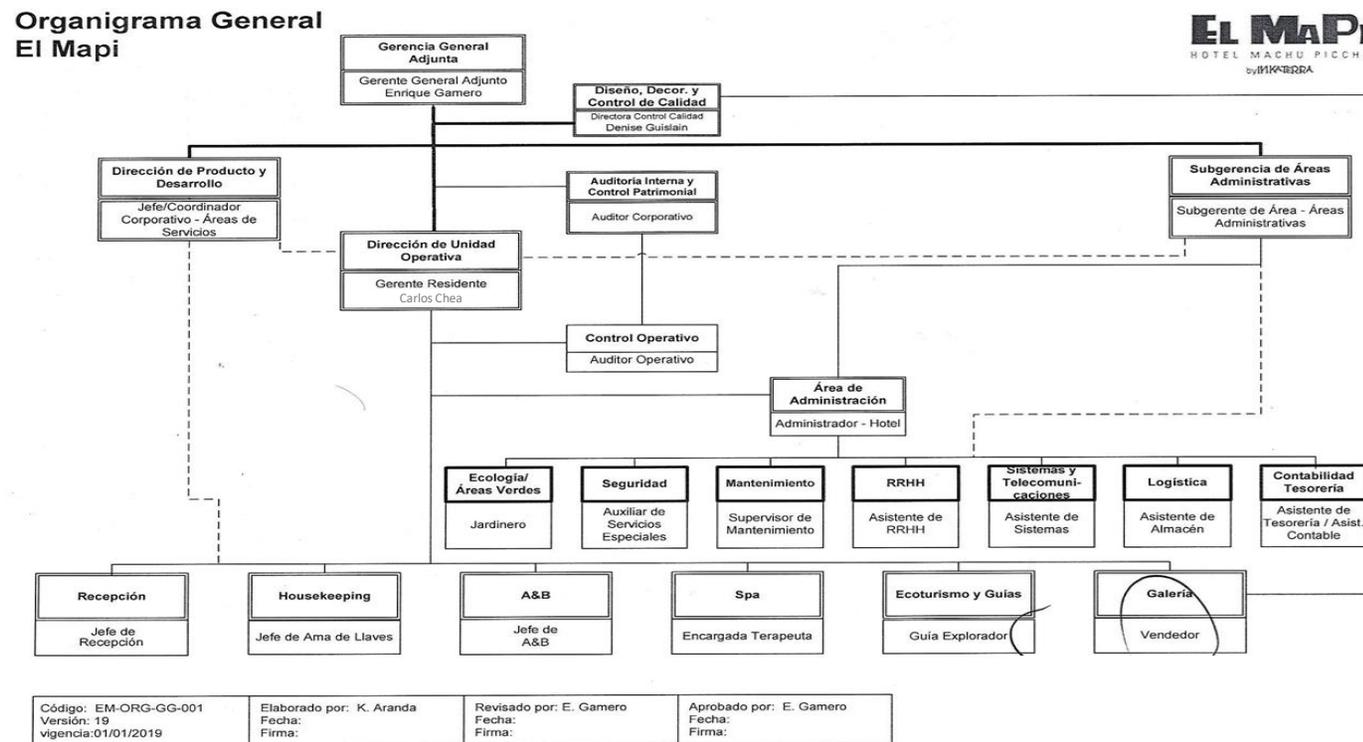


Fuente: (Inkaterra, 2024)

4.1.7. Organigrama

Figura 6

Organigrama del Hotel El Mapi by Inkaterra



4.1.8. Áreas del Hotel El Mapi By Inkaterra

Recepción:

La recepción es el espacio designado para recibir cordialmente a los visitantes y atender de manera eficiente todas sus peticiones y necesidades durante el tiempo que permanezcan hospedados en el establecimiento hotelero. Este departamento también tiene la responsabilidad de coordinar la asignación de habitaciones de acuerdo con la planificación diaria establecida, así como acopiar y analizar la información obtenida a partir de las encuestas sobre satisfacción del cliente, además de encargarse de la gestión y resolución de posibles incidentes que puedan surgir durante la estancia de los huéspedes. El equipo de Recepción, conformado por el personal de Guest Service y los botones, colaboran de manera coordinada para garantizar una experiencia de llegada y salida excepcional para todos los huéspedes.

Figura 7

Recepción del Hotel El Mapi By Inkaterra



Fuente: Propia

Housekeeping:

El departamento de Housekeeping es responsable de garantizar que el entorno del huésped sea siempre limpio, cómodo y seguro. Este equipo se encarga de la limpieza, organización y mantenimiento de las instalaciones, asegurando que todas las áreas del hotel estén en las mejores condiciones posibles para los visitantes.

Figura 8

Instalaciones del área de housekeeping



Fuente : Propia

Alimentos y Bebidas:

Este departamento está bajo la responsabilidad de un equipo de colaboradores altamente capacitados que se encargan de supervisar y coordinar la producción, distribución y venta de diversos alimentos y bebidas dentro del hotel. El equipo de trabajo se organiza en diversos grupos especializados que se encargan de diferentes aspectos del servicio, tales como el departamento de servicio y de producción. Su responsabilidad principal es garantizar y supervisar que todas las

actividades y procesos vinculados con el área gastronómica del establecimiento hotelero se lleven a cabo cumpliendo con los estándares más exigentes de excelencia y eficacia.

Figura 9

Ambiente del Restaurante La Cafetería



Fuente : Propia

Spa:

Es un espacio dedicado al bienestar físico, que se centra en ofrecer una variedad de terapias holísticas relajantes que contribuyen a mejorar la calidad de vida, promoviendo la armonía mente-cuerpo-espíritu. La persona encargada de la gestión del Spa se encarga de coordinar las reservas previamente programadas y se asegura de que cada uno de los huéspedes reciba un servicio de calidad excepcional, lo que a su vez contribuye de manera significativa al bienestar integral y la satisfacción de los clientes.

Figura 10*Áreas comunes del SPA El bosque*

Fuente : (Inkaterra, 2024)

Ecoturismo y Guías:

El departamento de Ecoturismo y Guías se dedica a acompañar a los visitantes en sus actividades turísticas, proporcionando información relevante sobre la zona, despejando dudas y auxiliando en caso de accidentes. Los guías exploradores son esenciales en la creación de experiencias inolvidables para los turistas, conectándolos con la naturaleza y la cultura local.

Galería:

El equipo de la Galería se enfoca en la compensación, motivación y guía de las fuerzas de ventas. La satisfacción del vendedor, obtenida a través de prácticas de compensación y motivación, se transmite a los clientes, generando confianza y mejorando la experiencia de compra. El encargado de Galería es responsable de realizar análisis de costos de ventas, asegurando que los gastos estén alineados con las estrategias para alcanzar los objetivos comerciales del hotel.

4.1.9. Políticas

Política de seguridad y salud en el trabajo

Se consolida en el bienestar y el cuidado de los empleados, visitantes, contratistas y cualquier otra persona que acceda a las instalaciones, demostrando un firme compromiso:

- Promover de manera constante y sostenida un entorno laboral seguro y saludable que asegure el cuidado total de la integridad física, mental y social de todos los empleados, con la intención de prevenir de manera proactiva y efectiva la ocurrencia de accidentes laborales y la aparición de enfermedades asociadas al trabajo. Fortalecer y mejorar el proceso para determinar y evaluar posibles riesgos y amenazas, con el fin de establecer estrategias de prevención y control que sean eficaces y se apliquen de manera oportuna.
- Es fundamental trabajar de manera constante y sistemática en mejorar el rendimiento y la eficacia del SGSST, integrándolo de forma integral en todas las actividades y sistemas de gestión realizadas en la compañía.
- Cumplir de manera estricta con el marco legal vigente que rige nuestras operaciones, así como con las normativas internas que hemos decidido adoptar de manera voluntaria medidas para proteger la integridad y bienestar de nuestros colaboradores en relación con la SST.
- Fomentar de manera activa la participación y consulta de los representantes y colaboradores en todas las actividades vinculadas al eficiente SGSST.
- Inspeccionar habitualmente la política entre las partes interesadas y los colaboradores y que designe la organización.

4.2. Tipo, alcance, diseño y enfoque de la investigación

4.2.1. Tipo de investigación

El presente estudio se enmarca dentro de la investigación de tipo básica o fundamental, cuyo propósito principal es ampliar el conocimiento científico respecto a la gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en el sector hotelero, sin buscar una aplicación inmediata o directa (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). La investigación básica se orienta a comprender fenómenos, identificar variables y establecer relaciones que sirvan como base para futuros estudios aplicados o intervenciones prácticas.

4.2.2. Enfoque

El enfoque metodológico que se aplicó en este estudio es mixto, ya que se utilizó tanto técnicas cuantitativas como cualitativas para lograr una visión más completa del problema de investigación. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque mixto permite recolectar, analizar e interpretar datos cuantitativos y cualitativos de forma complementaria, lo que enriquece la comprensión del fenómeno estudiado. En este caso, se aplicaron encuestas a los colaboradores y huéspedes del hotel para recolectar información cuantitativa sobre su percepción de la gestión del talento humano y la calidad del servicio. Además, se realizaron entrevistas a los jefes de área, lo cual permitió obtener una perspectiva cualitativa más profunda sobre los procesos internos de gestión y su relación con la calidad del servicio que perciben los huéspedes.

4.2.3. Diseño

La presente investigación se enmarca dentro de un diseño no experimental, ya que no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan en su contexto natural para analizar la relación entre ellas. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), este tipo de diseño se utiliza cuando el propósito del estudio es describir fenómenos tal como ocurren y examinar sus

relaciones sin intervenir directamente en ellos. En ese sentido, el enfoque resulta adecuado, dado que se busca identificar cómo la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en el entorno real del hotel, sin alterar las condiciones laborales ni el comportamiento de los involucrados.

4.2.4. Alcance

El estudio realizado tiene un alcance descriptivo-correlacional, de alcance descriptivo puesto que su objetivo principal es detallar minuciosamente las propiedades, particularidades y perfiles de individuos, colectivos, sociedades, procedimientos, elementos u otros sucesos que están siendo objeto de escrutinio y evaluación. Este alcance metodológico tiene como objetivo principal la medición y recopilación de información de forma independiente o en conjunto, acerca de los conceptos o variables relevantes en el estudio, sin profundizar necesariamente en la exploración de sus posibles interrelaciones (Arroyo, 2020). Así, el estudio busca ofrecer una representación precisa de la situación actual en el hotel El Mapi by Inkaterra, describiendo aspectos clave relacionados con la gestión del talento humano y la calidad del servicio, con el fin de crear un perfil claro de estas áreas dentro del contexto del establecimiento.

Por otro lado, la investigación va más allá de solo describir, al incorporar un alcance correlacional, ya que busca identificar el grado o la relación de conexión entre diversos factores en un contexto específico.

En este sentido, se evaluaron, cuantificaron y analizaron minuciosamente las variables clave, tales como la satisfacción del cliente, el desempeño del personal y las prácticas de gestión de recursos humanos, estableciendo las interrelaciones entre ellas. Este análisis correlacional permite observar cómo la calidad de la gestión del talento humano se relaciona directamente con la calidad del servicio brindado, contribuyendo a una mejor experiencia para los huéspedes del

hotel. El propósito es identificar patrones y relaciones que puedan servir como base para futuras intervenciones y mejoras en la gestión del hotel (Guerrero & Guerrero, 2020).

4.3. Unidad de análisis

Este componente permite analizar exhaustivamente la información recopilada durante el proceso de estudio. Esta unidad puede ser un individuo, un grupo de personas con intereses comunes, una organización, un evento relevante, o cualquier otro elemento específico de interés para la investigación. La elección de la unidad de análisis depende del objetivo de la investigación, ya que es en este nivel donde se llevará a cabo la observación y el análisis detallado de los datos recogidos (Pereyra, 2022).

En este estudio, la unidad de análisis corresponde al Hotel El Mapi by Inkaterra en Machu Picchu Pueblo.

4.4. Población

En una investigación, es el grupo de individuos completo, elementos o unidades que tienen rasgos comunes y relevantes para el estudio y que son objeto de análisis. Es a partir de esta población que se recolectan los datos necesarios para realizar inferencias o conclusiones sobre el fenómeno en cuestión. La definición precisa de la población es crucial, ya que asegura que los resultados obtenidos sean representativos y aplicables al grupo de interés. Dependiendo del diseño del estudio, se puede trabajar con la totalidad de la población o con una muestra representativa, seleccionada cuidadosamente para garantizar la validez y fiabilidad de las conclusiones (Pereyra, 2022).

En el estudio se contó con 2 poblaciones, la primera está formada por los 65 colaboradores del hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo que trabajan dentro de las instalaciones del hotel y la segunda población serán los huéspedes que visitan el hotel durante el periodo abril 2022-

mayo 2023 fueron 33301.

4.5. Tamaño de la muestra

Estuvo formada por 65 colaboradores del hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo, considerando que la población es finita y corresponde al total de colaboradores dentro del establecimiento.

$$n = 65$$

La segunda muestra estuvo conformada por quienes percibieron la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo. Se determinó una muestra de 96 encuestas realizadas por conveniencia, mediante un método de muestreo no probabilístico, con el fin de lograr el objetivo de la investigación. La presente investigación se rige por los principios éticos fundamentales que garantizan el respeto, la confidencialidad y la integridad de los participantes involucrados en el estudio. Garantizando la confidencialidad y anonimato de los datos personales proporcionados, asegurando que no se divulgarán identidades ni se utilizarán los datos para fines ajenos a la investigación. La información obtenida fue almacenada de forma segura y utilizada únicamente para fines analíticos, respetando lo estipulado por la Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales del Perú.

De igual forma, se respetó el principio de no maleficencia, evitando causar daño físico, psicológico o emocional a los participantes durante el desarrollo del estudio o a la empresa donde se realice la investigación. Además, se mantuvo la imparcialidad y transparencia en el procesamiento, análisis e interpretación de los datos, evitando cualquier tipo de manipulación o sesgo.

4.6. Técnicas de selección de muestra

Para la muestra 1, el muestreo será no probabilista, ya que la muestra será censal, mientras

que para la segunda muestra será no probabilista por conveniencia.

4.7. Técnicas de recolección de datos

Son procedimientos o métodos utilizados para recolectar y analizar datos. Dependiendo del tipo de investigación, pueden variar en enfoque y aplicación. Los instrumentos son los instrumentos concretos empleados para realizar las técnicas de recopilación de datos (Reyes, 2022).

Tabla 3

Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de entrevista

4.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se emplearon técnicas avanzadas tanto de estadística descriptiva como inferencial, a fin de garantizar que se cumpla de forma efectiva con los objetivos investigativos. La estadística descriptiva permitió sintetizar y organizar los datos a través de la creación de tablas detalladas y gráficos representativos, lo que facilitó la identificación y comprensión de los patrones presentes en las variables estudiadas.

Por otro lado, cabe resaltar que se utilizó de manera detallada la estadística inferencial para analizar a fondo las complejas interacciones entre las diversas variables investigadas, con el fin de establecer con precisión la significancia estadística de estas relaciones. El coeficiente de correlación de Spearman fue el estadístico utilizado para medir la intensidad y de la relación entre las variables, lo que permite identificar una conexión de significancia entre la gestión del capital humano y la calidad en la prestación de servicios.

Este enfoque metodológico integral no solo facilitó de manera efectiva la comprensión

detallada de las características y tendencias generales a través del análisis estadístico descriptivo, sino que también posibilitó llevar a cabo inferencias significativas y profundas sobre las complejas relaciones que existente entre las variables mediante el uso de diversas técnicas inferenciales, garantizando de esta forma una interpretación sólida, fiable y bien fundamentada de los datos recopilados.

4.9. Técnicas para demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis planteadas

Para confirmar la validez y veracidad de las suposiciones que se plantearon en el estudio, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman como herramienta de análisis estadístico. Este método fue seleccionado debido a su capacidad para medir la relación entre variables ordinales, permitiendo evaluar con precisión la fuerza y dirección de la asociación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio.

El uso de este coeficiente fue fundamental para cumplir de manera rigurosa con el objetivo general de la investigación, proporcionando evidencia cuantitativa que respalda las hipótesis formuladas y permitiendo una interpretación más sólida de los resultados obtenidos. Este enfoque no solo refuerza la fiabilidad del estudio, sino que también aporta una base estadística sólida para la discusión y las conclusiones derivadas del análisis.

Capítulo V

Resultados y discusión

5.1. Análisis Cuantitativo

5.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Este análisis fue realizado a partir de la revisión de las dimensiones de las variables en estudio.

Variable I: Gestión del Talento Humano

Dimensión: Uso del talento

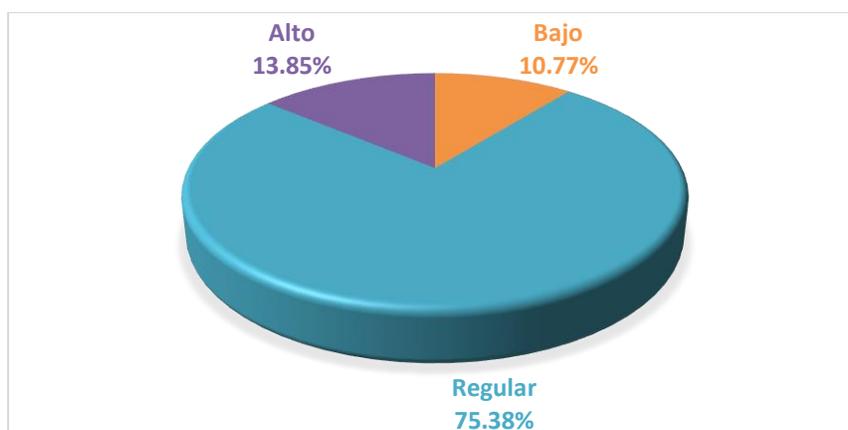
Tabla 4

Análisis de la dimensión uso del talento de la variable gestión del talento humano

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10.77
Regular	49	75.38
Alto	9	13.85
Total	65	100.00

Figura 11

Análisis de la dimensión uso del talento de la variable gestión del talento humano

**Análisis e interpretación:**

El análisis de la dimensión uso del talento en el Hotel El Mapi by Inkaterra, basado en una muestra de 65 encuestados, revela que la gran mayoría, un 75,38%, percibe que el uso del talento en el hotel es regular. Esto indica que, aunque el talento humano está siendo utilizado de manera adecuada, hay un margen significativo para mejorar su aprovechamiento y optimizar su gestión.

Un 13,85% de los encuestados valoró el uso del talento como alto, lo cual es alentador y sugiere que una parte del personal está siendo gestionada de manera muy efectiva, maximizando su potencial y contribuyendo positivamente al servicio del hotel.

Sin embargo, un 10,77% de los encuestados considera que el uso del talento es bajo, lo que sugiere que hay un segmento que considera que el talento humano no está siendo plenamente aprovechado, lo cual podría estar afectando la eficiencia y calidad del servicio.

Estos resultados muestran que, aunque la gestión del talento humano es percibida mayormente en nivel regular, hay oportunidades para mejorar tanto en la optimización del uso del talento como en la percepción general de su gestión. Esto podría influir favorablemente en la calidad del servicio y en la satisfacción tanto del personal como de los clientes.

Dimensión: Mejora de la gestión**Tabla 5***Análisis de la dimensión mejora de la gestión de la variable gestión del talento humano*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	6.15
Regular	55	84.62
Alto	6	9.23
Total	65	100.00

Figura 12*Análisis de la dimensión mejora de la gestión de la variable gestión del talento humano***Análisis e interpretación:**

El análisis de la dimensión mejora de la gestión reveló que, de la muestra de 65 colaboradores, un 84,62%, percibe las iniciativas de mejora en la gestión del talento como regular. Esto sugiere que, aunque se están realizando esfuerzos para mejorar la gestión, estos no se consideran completamente efectivos o sobresalientes por la mayor parte del personal.

Un 9,23% de los colaboradores, valoró la mejora de la gestión como alto, lo que indica que

una pequeña proporción del equipo considera que las acciones de mejora están teniendo un impacto positivo significativo.

Además, un 6,15% de los encuestados percibe la mejora de la gestión como bajo, lo cual es una señal de que aún existen áreas críticas donde las iniciativas de mejora no están cumpliendo con las expectativas del personal, lo que podría estar afectando la moral y la eficacia en el trabajo.

Estos hallazgos sugieren que, si bien se reconocen las mejoras en la gestión del talento humano, gran parte de los colaboradores perciben como moderadamente efectivas.

Variable I: Gestión del Talento Humano

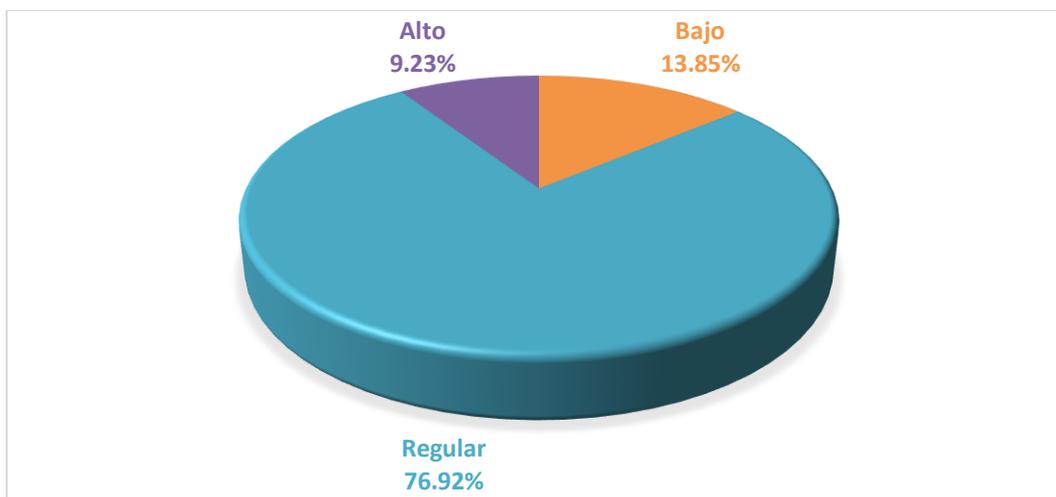
Tabla 6

Análisis de la variable gestión del talento humano

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13.85
Regular	50	76.92
Alto	6	9.23
Total	65	100.00

Figura 13

Análisis de la variable gestión del talento humano

**Análisis e interpretación:**

El análisis detallado de la variable gestión del talento humano en el Hotel El Mapi by Inkaterra, basado en una muestra de 65 empleados, muestra que la percepción predominante es "regular", con un 76,92% de los encuestados ubicados en esta categoría. Esto sugiere que gran parte de los colaboradores considera que la gestión del talento humano es adecuada y cumple con sus expectativas, aunque no sobresale ni es excepcional en comparación con otras áreas de la empresa.

Un 13,85% de los colaboradores clasifica la gestión del talento humano como "baja", esto evidencia una preocupación dentro de una parte del personal respecto a las prácticas empleadas para gestionar el talento en la organización. Esto podría estar influyendo negativamente en la satisfacción laboral y, asimismo, en la calidad del servicio brindado a los clientes.

Un 9,23% de los participantes percibe la gestión del talento humano como "altamente eficaz", esto demuestra que una pequeña minoría de los empleados tiene una evaluación muy positiva sobre la gestión en el hotel.

Los resultados obtenidos revelan que, aunque gran parte de los colaboradores piensa que la gestión del talento humano es relativamente efectiva, existen áreas de oportunidad que deben abordarse de inmediato para optimizar la satisfacción y el compromiso laboral, lo cual es esencial para asegurar un alto rendimiento operativo y una excelente calidad en los servicios ofrecidos.

Variable II: Calidad de Servicio

Dimensión: Experiencia general del servicio

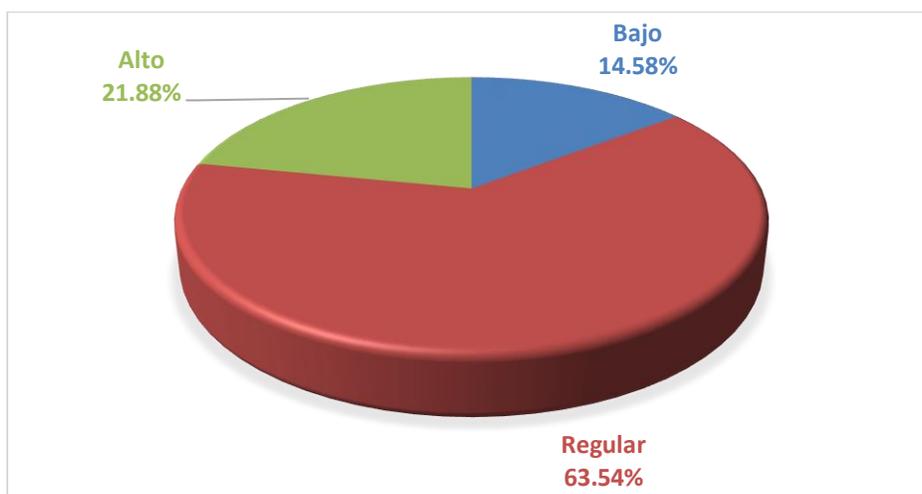
Tabla 7

Análisis de la dimensión experiencia general del servicio de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	14.58
Regular	61	63.54
Alto	21	21.88
Total	96	100.00

Figura 14

Análisis de la dimensión experiencia general del servicio de la variable calidad de servicio



Análisis e interpretación:

Al estudiar la experiencia general del servicio en el Hotel El Mapi by Inkaterra, se observa que la mayoría de los clientes, un 63,54% de la muestra de 96 personas, califican su experiencia como regular. Esto sugiere que la mayoría de los clientes considera la experiencia general del servicio como satisfactorio, aunque no sobresaliente.

Un porcentaje del 21,88 de los clientes apreció la excelencia del servicio, lo cual es un signo alentador que muestra que una considerable parte de la clientela percibe que la experiencia general del servicio brindado es de alta calidad.

No obstante, un 14,58% de las personas encuestadas consideraron que la experiencia general del servicio era deficiente, lo cual es motivo de inquietud, ya que indica que una parte importante de los clientes no se encuentra contenta con la atención recibida.

A pesar de que la mayoría de los clientes considera a la experiencia general del servicio como aceptable, se vislumbra una gran posibilidad de elevar la percepción de calidad a niveles superiores y disminuir la insatisfacción. Es esencial lograr un servicio original que satisfaga por completo las expectativas de los clientes.

Dimensión: Eficiencia en el servicio

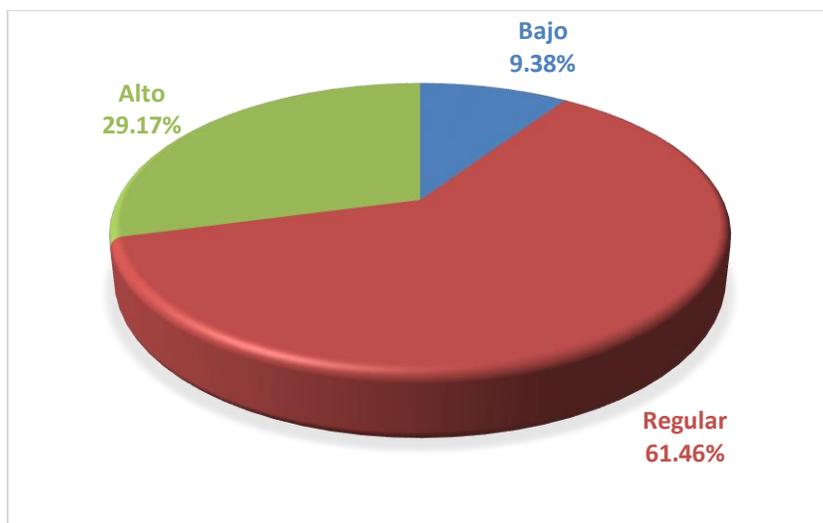
Tabla 8

Análisis de la dimensión eficiencia en el servicio de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9.38
Regular	59	61.46
Alto	28	29.17
Total	96	100.00

Figura 15

Análisis de la dimensión eficiencia en el servicio de la variable calidad de servicio

**Análisis e interpretación:**

El estudio de la dimensión de eficiencia en el servicio en el Hotel El Mapi by Inkaterra, con una muestra de 96 clientes, muestra una variedad en las percepciones de los clientes. La mayoría de los encuestados, un 61,46%, calificaron a la eficiencia en el servicio como regular, lo que sugiere que, aunque la eficiencia en el servicio es adecuada, hay margen de mejora para alcanzar un nivel de excelencia.

Un 29,17% de los clientes consideró a la eficiencia en el servicio como alto, lo cual es un indicio positivo, mostrando que casi un tercio de la clientela está muy satisfecha con la calidad del servicio ofrecido.

No obstante, un 9,38% de los encuestados valoró la eficiencia en el servicio como bajo, lo que indica que aún existe una parte de los clientes que no se encuentra satisfecha con el servicio recibido, representando un área crítica que necesita atención.

Estos resultados muestran un panorama donde la eficiencia en el servicio es mayormente aceptable, con una porción significativa de clientes altamente satisfechos, pero también con una

minoría que percibe a la eficiencia en el servicio como deficiente.

Dimensión: Uso de recursos

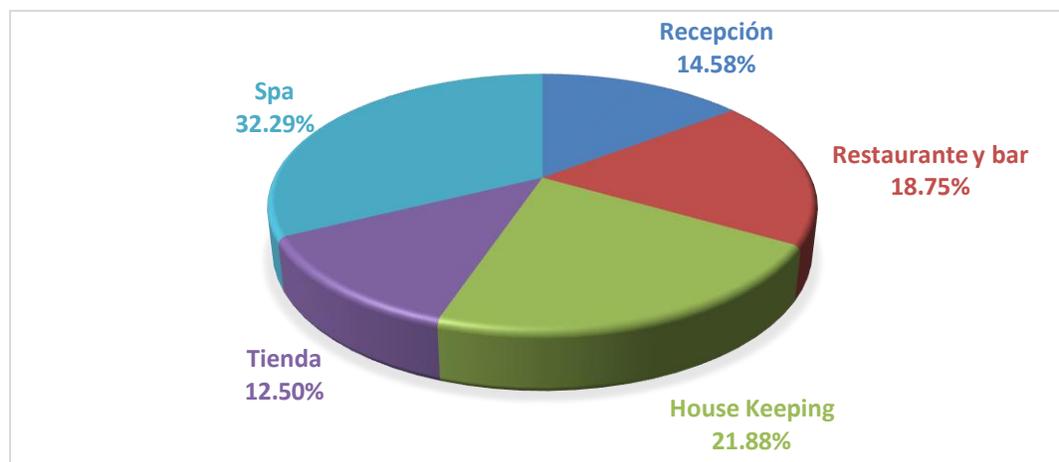
Tabla 9

Análisis de la dimensión uso de recursos de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Recepción	14	14.58
Restaurante y bar	18	18.75
House Keeping	21	21.88
Tienda	12	12.50
Spa	31	32.29
Total	96	100.00

Figura 16

Análisis de la dimensión uso de recursos de la variable calidad de servicio



Análisis e interpretación:

El examen de la dimensión relacionada con el uso de recursos en el Hotel El Mapi by Inkaterra, que consideró en una muestra de 96 clientes, revela que el Spa es el recurso más utilizado, con un 32,29% de los encuestados indicando su uso. Esto sugiere que el Spa es un servicio clave dentro de la oferta del hotel, altamente valorado por los clientes y potencialmente

un diferenciador en la experiencia del huésped.

El House Keeping también tiene un uso significativo, con un 21,88% de los clientes indicando que han utilizado este servicio, lo que resalta la necesidad de mantener elevados estándares de limpieza y mantenimiento en las habitaciones. El Restaurante y bar es otro recurso relevante, con un 18,75% de uso, lo que indica que la experiencia gastronómica también es un componente esencial del servicio del hotel.

La Recepción y la Tienda tienen un uso menor, con un 14,58% y un 12,50% respectivamente. Aunque estos servicios son menos utilizados en comparación con el Spa y el House Keeping, siguen siendo fundamentales en la experiencia global del cliente.

Los resultados sugieren que el Spa, House Keeping y el Restaurante y bar son los recursos más valorados por los clientes, lo que puede guiar las estrategias de mejora y promoción. El enfoque en mantener y optimizar la calidad de estos servicios podría influir de manera notable en la satisfacción global de los huéspedes.

Variable II: Calidad de Servicio

Tabla 10

Análisis de la variable calidad de servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	9.38
Regular	67	69.79
Alto	20	20.83
Total	96	100.00

Figura 17

Análisis de la variable calidad de servicio

**Análisis e interpretación:**

Tras examinar la calidad del servicio en el Hotel El Mapi by Inkaterra a través de 96 clientes, se muestra que gran parte de los encuestados, un 69,79%, considera que la calidad del servicio es simplemente aceptable. Este descubrimiento insinúa que, a pesar de que la mayoría considera el servicio aceptable, no sobresale como excepcional y podría ser mejorado para incrementar la satisfacción de los clientes.

Un porcentaje del 20,83 de los clientes evaluó la excelencia del servicio como destacada, lo cual señala que una parte considerable de la clientela se encuentra sumamente complacida con la atención brindada. Esto resulta alentador, ya que demuestra la capacidad del hotel para proporcionar un servicio de excelencia a una porción de sus visitantes.

No obstante, un 9,38% de los participantes calificó la excelencia del servicio como deficiente, lo cual genera inquietud al señalar la presencia de una parte de la clientela insatisfecha con la estancia en el establecimiento.

A pesar de que la mayoría considera que el servicio es normal, resulta alentador que un veinte por ciento de los clientes lo perciba como excelente. Sin embargo, la presencia de una

proporción de clientes descontentos indica la urgencia de introducir mejoras con el fin de aumentar la excelencia del servicio y disminuir la percepción de deficiencia en la calidad.

5.2. Análisis inferenciales de los resultados

El análisis inferencial se realizó a través de la prueba de normalidad y la evaluación de la hipótesis general.

5.2.1. Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad para lo cual se hizo uso del estadístico Kolmogorov-Smirnov, dado que la muestra supera los 50 elementos.

Tabla 11

Prueba de normalidad - Kolmogorov Smirnov

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del talento humano	0.442	65	0.000
Calidad del servicio	0.862	65	0.000

El análisis de normalidad realizado con el test de Kolmogorov-Smirnov en las variables de Gestión estratégica del talento humano y Evaluación de la Calidad del servicio muestra que dichas variables no presentan una distribución normal. Por lo tanto, es necesario utilizar métodos estadísticos no paramétricos. En este caso, se ha decidido aplicar el coeficiente de correlación de Spearman.

5.2.2. Prueba de hipótesis

5.2.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: La gestión del talento humano no tiene relación significativa con la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo -2023.

H1: La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad del servicio

en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo -2023.

Tabla 12

Contrastación hipótesis general

		Gestión del talento humano	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1	0,988
	Sig. (bilateral)	.	0
	N	65	65

El coeficiente de correlación de Spearman, obtenido tras un análisis detallado de la asociación entre la Gestión del talento humano y la Calidad del servicio, es de 0,988, esto evidencia una correlación extremadamente fuerte y de significancia entre variables. Este resultado respalda de manera clara que los progresos en la gestión del talento humano, tales como programas de desarrollo, evaluaciones efectivas y estrategias de motivación, tienen un impacto positivo directo en la calidad del servicio que los clientes experimentan. Los datos no solo reafirman esta conexión, sino que también sugieren que una gestión estratégica y bien planificada del personal puede ser una herramienta clave para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer la percepción general de la empresa.

En el caso del Hotel El Mapi by Inkaterra, estos resultados demuestran que trabajar estratégicamente con el equipo humano puede marcar la diferencia en la excelencia del servicio. Es un recordatorio de que las personas son el corazón de cualquier experiencia, y cuidar de ellas no solo es justo, sino también una inversión en el éxito a largo plazo del hotel.

5.3. Discusión de resultados

Los hallazgos obtenidos en el Hotel El Mapi by Inkaterra revelan que la gestión del talento humano es percibida mayoritariamente como regular, tanto en cuanto al uso del talento (75,38%) como en la mejora de la gestión (84,62%) y su desempeño general (76,92%). Estas

cifras evidencian una gestión funcional pero aún carente de un enfoque estratégico integral que potencie al máximo las capacidades del personal. Esta situación es coherente con lo identificado por Arriaga (2013), quien destaca que en varios hoteles de su estudio en Guatemala, la gestión del recurso humano se ejecuta de forma empírica, sin herramientas ni planificación sistemática.

Al comparar con la investigación de Sánchez (2019) en hoteles de Trujillo, se confirma que una adecuada administración del talento humano puede incidir positivamente en la calidad del servicio, especialmente cuando existen capacitaciones continuas y un clima organizacional favorable. En contraste, en el caso del Hotel El Mapi, si bien algunos aspectos como el uso de recursos y la eficiencia en el servicio son valorados positivamente por una parte de los clientes hasta un 29,17% los califican como altos, aún prevalecen las percepciones regulares más del 60% en eficiencia y calidad, lo cual limita el impacto positivo del talento humano en la experiencia del cliente.

Asimismo, estudios como los de Noel y Serna (2017) y Monzón (2020) evidencian que una gestión estratégica del talento, desde la incorporación hasta el desarrollo profesional, tiene efectos directos en la calidad del servicio. En el caso del Hotel El Mapi, la limitada percepción de excelencia en la calidad solo 20,83% y la existencia de insatisfacción por parte de un 14,58% de los clientes, denotan la necesidad de robustecer la formación continua, los sistemas de reconocimiento y la alineación del talento con la cultura organizacional, tal como se logró en el Hotel Sonesta Cusco según Monzón (2020).

Desde la perspectiva del cliente, la calidad del servicio también se percibe como regular en su mayoría (63,54%). Este patrón refleja una conexión directa con la gestión interna del talento, confirmando lo propuesto por Reyes (2014), quien demostró que la capacitación tiene un impacto directo en la percepción de calidad, con mejoras significativas tras programas

formativos estructurados.

El caso del Hotel Palacio del Inka, estudiado por Bayro (2018), refuerza la idea de que el desempeño profesional del personal, especialmente en áreas clave como Service Express, es determinante en la experiencia del huésped. Esto se logró gracias a capacitaciones especializadas, protocolos claros y estándares de calidad bien definidos. En contraste, los resultados en el hotel El Mapi sugieren que si bien existe un nivel aceptable de gestión, aún no se alcanza esa profesionalización ni especialización en todos los niveles operativos.

Finalmente, el uso diferenciado de los servicios dentro del hotel, como el Spa, House Keeping y Restaurante, evidencia qué áreas son más valoradas por los clientes y dónde se debe concentrar la mejora continua. Estas preferencias deben guiar la asignación de talento y el desarrollo de competencias específicas, tal como sugieren autores como Chiavenato (2009), al considerar el capital humano como eje estratégico en la ventaja competitiva organizacional. humano eficaz, el impacto sobre la satisfacción del huésped puede ser negativo.

5.4. Análisis cualitativo

El análisis cualitativo, se realizó basando en las repuestas de 4 colaboradores del hotel

Tabla 13

Respuestas de los entrevistados

Pregunta	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4
1. ¿Cómo se identifican y captan los talentos clave para el hotel dentro de la estrategia de recursos humanos?	No realizan alguna estrategia para captar nuevos talentos.	No tiene conocimiento.	Poner a personas según las capacidades y habilidades blandas.	Según he notado el reclutamiento de personal primero es interno en base a recomendaciones de algunos contactos.
2. ¿Puede describir los programas de desarrollo profesional y formación que ofrece el hotel a sus empleados?	No hay capacitaciones.	Ninguno en la actualidad.	Hacen talleres en el pueblo de Inkaterra, pero aquí no se realiza.	No he visto mucho, pero sí hemos tenido algunas capacitaciones en seguridad y salud.
3. ¿Qué estrategias utiliza el hotel para retener a los empleados de alto rendimiento y evitar la rotación de personal?	Los cambian a trabajar en otra área.	No se realiza.	Algunos talentos hacen cursos adicionales y les dan flexibilidad en horarios.	Específicamente en las temporadas altas, la rotación de personal es común, en gran parte por la excesiva carga de trabajo y la ausencia de incentivos adecuados que reconozcan ese esfuerzo adicional.
4. ¿Cómo se mide el rendimiento del personal y qué papel juega esta evaluación?	Según su desenvolvimiento.	No existe una evaluación.	Se mide a través de la cantidad de huéspedes, en días altos, ya que se	Se refleja en términos monetarios, lo que permite al colaborador invertir en su capacitación.

<p>en su desarrollo profesional?</p> <p>5. ¿Cómo aseguran que el uso del talento esté alineado con los objetivos estratégicos y la visión general del hotel?</p>	<p>No se tiene conocimiento de la visión.</p>	<p>Solamente se revisa el CV.</p>	<p>ve cómo trabajas bajo presión y en equipo.</p> <p>Se debe hablar con las diferentes áreas por parte de la gerencia, explicando la misión y visión.</p>	<p>No he visto mucho seguimiento respecto a ello, cada área hace lo mejor que puede, pero no es unificado.</p>
<p>6. ¿Qué procesos ha implementado o mejorado recientemente el departamento de RR.HH. para optimizar la gestión del talento?</p>	<p>Ninguno.</p>	<p>Ninguno.</p>	<p>Te da la inducción el primer día sobre la importancia de cada área.</p>	<p>No he notado nada diferente a lo que se hacía antes.</p>
<p>7. ¿De qué manera han influido las prácticas de gestión del talento en la calidad del servicio que ofrece el hotel?</p>	<p>No hay.</p>	<p>Se hace lo que se puede, ya que no se tiene personas adecuadas para el puesto.</p>	<p>Influye de manera positiva ya que todo el personal está bien capacitado.</p>	<p>No he percibido nuevas prácticas promovidas por recursos humanos.</p>
<p>8. ¿Qué cambios considera necesarios en la gestión del talento humano para mantener la calidad del servicio?</p>	<p>Incluir días de deportes, cine, caminatas según los horarios que tenemos libres.</p>	<p>Hacer entrevistas adecuadas con psicólogos y pedir antecedentes penales.</p>	<p>Ayudar a encaminar a aquellas personas que realicen cursos según sus aptitudes y conocimientos.</p>	<p>Que el talento humano reciba un buen trato, motivación y capacitación en calidad de servicio.</p>

5.4.1. Análisis cualitativo basado en las respuestas obtenidas de las entrevistas:

Identificación y captación del talento

Las respuestas reflejan una ausencia de estrategias claras y estructuradas para la identificación y captación de talento dentro del hotel. Mientras algunos entrevistados no perciben ninguna estrategia activa (Entrevistas 1 y 2), otros mencionan prácticas informales como la asignación de personal según sus habilidades y el reclutamiento basado en recomendaciones internas (Entrevistas 3 y 4). Esta diversidad en las respuestas sugiere que no existe un enfoque unificado o estratégico en la captación de talento, lo que podría estar afectando la calidad y la adecuación de las nuevas contrataciones.

Desarrollo Profesional y Formación

El consenso entre los entrevistados es que no existen programas formales de desarrollo profesional o formación en el hotel, con la excepción de capacitaciones esporádicas relacionadas con la seguridad y salud (Entrevistas 1, 2, y 4). Uno de los entrevistados menciona talleres en otros lugares, pero no aplicados en el hotel (Entrevista 3). Esta falta de formación continua y estructurada indica una posible área de mejora, dado que el desarrollo profesional es fundamental para mantener la motivación laboral y garantizar la calidad del servicio proporcionado.

Retención de Empleados y Rotación de Personal

Las respuestas sugieren que no se han implementado estrategias efectivas para la retención de empleados de alto rendimiento. Algunas prácticas mencionadas, como el cambio de área y la flexibilidad en horarios para empleados que realizan cursos adicionales (Entrevistas 1 y 3), parecen ser insuficientes para retener talento. Además, se evidencia una falta de cumplimiento de bonificaciones adicionales por trabajo extra, lo que genera insatisfacción y desconfianza (Entrevista 4). Esto podría estar contribuyendo a la rotación de personal y, por ende, afectando la

estabilidad y la calidad del servicio.

Evaluación del Rendimiento

La evaluación del rendimiento del personal parece ser informal y varía dependiendo del área o de la percepción de los superiores (Entrevistas 3 y 4). En algunos casos, no existe una evaluación formal (Entrevista 2), lo que restringe las oportunidades de desarrollo y mejora para el personal. La ausencia de una evaluación sistemática dificulta la identificación de áreas que requieren mejora y no promueve un entorno propicio para el crecimiento profesional, lo que podría estar afectando la motivación de los colaboradores y, consecuentemente, la calidad del servicio.

Alineación del Talento con los Objetivos Estratégicos

Las respuestas indican que no hay un esfuerzo claro ni coordinado para alinear el uso del talento con los objetivos estratégicos del hotel. Algunos entrevistados desconocen la visión del hotel (Entrevista 1), mientras que otros mencionan la falta de comunicación entre departamentos y una gestión dispersa (Entrevistas 2 y 4). Esto sugiere una desconexión entre la gestión del talento y la estrategia general del hotel, lo que podría generar una falta de cohesión en los esfuerzos del equipo para alcanzar las metas organizacionales.

Mejoras en la Gestión del Talento

Gran parte de los encuestados no perciben avances recientes en la gestión del talento humano (Entrevistas 1, 2 y 4). La única mejora mencionada es la inducción básica del primer día, pero se considera insuficiente para mejorar la gestión del talento (Entrevista 3). Esto refleja una falta de progreso en las prácticas de recursos humanos, lo que podría estar limitando la actualización y la mejora continua necesarias para adaptarse a las exigencias del entorno laboral actual.

Impacto de la Gestión del Talento en la Calidad del Servicio

La mayoría de los entrevistados consideran que las prácticas actuales de gestión del talento no han influido significativamente en la calidad del servicio (Entrevistas 1, 2, y 4). Sin embargo, un entrevistado destaca que una buena capacitación puede mejorar la experiencia del cliente (Entrevista 3). Esto indica que, aunque existe un potencial de influencia positiva en la calidad del servicio, no se está aprovechando de manera efectiva, lo que podría ser una oportunidad perdida para el hotel.

Cambios Necesarios en la Gestión del Talento

Las recomendaciones de los entrevistados para optimizar la gestión del talento incluyen la introducción de actividades recreativas para aliviar el estrés, optimización de los procesos de selección y evaluación, y un mayor enfoque en la motivación y capacitación del personal (Entrevistas 1, 2, 3 y 4). Estas sugerencias reflejan la necesidad de una gestión más integral y centrada en las personas, que considere la eficiencia operativa, además del bienestar y el desarrollo laboral, lo que podría resultar en un servicio de mayor calidad y una menor rotación de personal.

En términos generales, los resultados reflejan que la gestión del talento humano en el Hotel El Mapi by Inkaterra presenta importantes áreas de mejora, principalmente debido a la ausencia de una estrategia clara y eficaz. Entre los principales aspectos identificados se encuentran la falta de programas de desarrollo profesional, la inexistencia de evaluaciones formales del desempeño y una débil alineación entre la gestión del talento y los objetivos estratégicos del hotel. Además, se percibe una carencia de iniciativas recientes orientadas a la mejora de estas áreas, lo que subraya la necesidad de un enfoque más estructurado y proactivo.

Abordar estas deficiencias y optimizar las prácticas relacionadas con la gestión del talento humano podría tener un impacto significativo. Una estrategia sólida podría no solo incrementar la

retención del personal, la motivación y la satisfacción, lo que puede significar, un progreso sustancial en la calidad con el servicio prestado a los huéspedes. Esto es especialmente crítico en el sector hotelero, en el que la experiencia vivía del cliente que depende del desempeño y compromiso del equipo de trabajo. Por lo tanto, al implementar acciones correctivas y diseñar un plan integral de gestión del talento humano, el hotel podría fortalecer su posición competitiva y garantizar su éxito a largo plazo.

Capítulo VI

Propuestas de mejora

La finalidad del presente plan es fortalecer la gestión del talento humano en el hotel El Mapi By Inkaterra, ubicado en Machupicchu Pueblo, con el propósito de optimizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Este plan ha sido diseñado de manera integral para abordar las principales áreas de mejora en la gestión de personal, priorizando la formación continua, la implementación de programas de incentivos, la creación de mecanismos efectivos de evaluación y el desarrollo de estrategias de retención de talento.

A través de la formación continua, el plan busca dotar al personal de conocimientos y habilidades actualizadas que les permitan desempeñar sus funciones con excelencia y adaptarse a las exigencias del sector hotelero. Los programas de incentivos, por su parte, están orientados a reconocer y recompensar el esfuerzo y desempeño de los colaboradores, fomentando su motivación y compromiso. Asimismo, los mecanismos de evaluación proporcionarán herramientas para medir el rendimiento y la calidad del trabajo de forma objetiva, permitiendo identificar oportunidades de mejora y diseñar planes personalizados de desarrollo.

Finalmente, las estrategias de retención de talento tienen como objetivo asegurar la permanencia de los colaboradores más valiosos, creando un ambiente laboral positivo y alineado con las metas y valores de la organización. En conjunto, este plan no solo busca optimizar la gestión del talento humano, sino también traducir estos esfuerzos en un servicio de alta calidad que fortalezca la reputación y competitividad del hotel El Mapi By Inkaterra en el exigente mercado hotelero.

6.1. Propuesta 1: de formación continua en atención al cliente, gestión del estrés y habilidades técnicas

6.1.1 Objetivo:

Fomentar el desarrollo de habilidades y competencias del personal a través de capacitaciones y programas de formación, con el fin de optimizar la calidad del servicio y garantizar un desempeño más eficiente y profesional.

6.1.2 Acciones:

- **Diagnóstico de necesidades de formación:** Realizar encuestas y entrevistas con los empleados para identificar las áreas donde se necesita más capacitación.
- **Programas de capacitación interna:**
 - **Atención al cliente:** Cursos sobre técnicas avanzadas de atención al cliente, manejo de quejas, y experiencia del cliente.
 - **Gestión del estrés:** Talleres sobre manejo del estrés y bienestar en el lugar de trabajo.
 - **Habilidades técnicas:** Formación en habilidades específicas según el área (cocina, recepción, housekeeping, etc.).
- **Capacitación externa:** Colaborar con instituciones educativas locales para ofrecer certificaciones y cursos avanzados en hospitalidad y turismo.
- **Plan de mentoría:** Instaurar un programa de mentoría en el que los empleados con mayor experiencia brinden orientación y apoyo a los nuevos colaboradores, facilitando su integración y desarrollo profesional dentro de la empresa.

6.1.3 Plazo:

Implementación a lo largo del primer año, con revisiones trimestrales para ajustar el

contenido de los cursos según las necesidades emergentes.

6.2. Propuesta 2: Programas de Incentivos para el colaborador

6.2.1 Objetivo:

Motivar a los empleados y recompensar el desempeño superior, a fin de contribuir a la optimización de la calidad del servicio.

6.2.2 Acciones:

- **Bonos por desempeño:** Ofrecer bonos trimestrales basados en la evaluación del rendimiento y en la satisfacción del cliente.
- **Reconocimiento público:** Crear un procedimiento de Empleado del mes, que permita reconocer de manera pública a los colaboradores más destacados, destacando sus logros en reuniones de equipo y mediante comunicados internos.
- **Programas de puntos:** Establecer un sistema de recompensas basado en puntos, en el cual los empleados acumulen puntos por un desempeño destacado, los cuales podrán intercambiar por días de descanso extra, reconocimientos, premios o incentivos económicos.
- **Oportunidades de crecimiento:** Ofrecer promociones y oportunidades de desarrollo de carrera dentro del hotel como parte de los incentivos.

6.2.3 Plazo:

Programa piloto de seis meses, con la posibilidad de ajustes según la respuesta y efectividad percibida.

6.3. Propuesta 3: Mecanismos de Evaluación

6.3.1 Objetivo:

Asegurar un seguimiento continuo del rendimiento del personal para determinar oportunidades de desarrollo y áreas de mejora.

6.3.2 Acciones:

- **Evaluaciones trimestrales:** Implementar un sistema de evaluación del rendimiento basado en KPIs claros, como satisfacción del cliente, eficiencia en las tareas, y trabajo en equipo.
- **Feedback 360°:** Introducir un sistema de feedback 360° donde los empleados reciban comentarios de sus superiores, compañeros, y subordinados.
- **Evaluaciones de competencias:** Realizar evaluaciones semestrales centradas en las competencias clave necesarias para cada puesto, con planes de desarrollo personalizados.
- **Reuniones de seguimiento:** Realizar reuniones regulares entre empleados y gerentes para discutir los resultados de las evaluaciones, establecer objetivos de mejora y proporcionar apoyo.

6.3.3 Plazo:

Evaluaciones iniciales dentro de los primeros tres meses, con reuniones de seguimiento mensuales.

6.4 Propuesta 4: Estrategias de Retención de Talento

6.4.1 Objetivo:

Minimizar los índices de rotación de personal y retener a los empleados de alto rendimiento.

6.4.2 Acciones:

- **Mejorar el ambiente laboral:** Crear un ambiente de trabajo positivo a través de actividades de equipo, días de bienestar, y un entorno de trabajo inclusivo.

- **Flexibilidad laboral:** Ofrecer opciones de horario flexible y días libres adicionales para empleados que necesitan un mejor balance entre vida laboral y personal.
- **Desarrollo de carrera:** Crear rutas claras de desarrollo profesional dentro del hotel, con acceso a formación continua, mentoría y oportunidades de promoción.
- **Paquete de beneficios:** Revisar y mejorar el paquete de beneficios ofrecido a los empleados, incluyendo seguro médico, descuentos en servicios del hotel, y planes de pensiones.
- **Encuestas de clima laboral:** Realizar encuestas anuales para medir la satisfacción y el clima laboral, utilizando los resultados para hacer ajustes en las políticas de recursos humanos.

6.4.3 Plazo:

Implementación gradual en el primer año, con revisiones anuales basadas en las tasas de retención y feedback de los empleados.

6.5. Propuesta 5: Implementación y Seguimiento

6.5.1 Responsabilidad:

La implementación, el seguimiento y los ajustes de este plan estarán bajo la responsabilidad directa del departamento de Recursos Humanos. Para fortalecer la efectividad y coherencia del plan, se sugiere la formación de una comisión de mejora continua, formado por representantes de cada área del hotel. Este comité tendrá como objetivo principal garantizar que las acciones implementadas sean inclusivas, transversales y alineadas con los objetivos estratégicos del hotel.

6.5.2 Evaluación:

El impacto del plan será evaluado mediante revisiones trimestrales que permitirán analizar los resultados de cada iniciativa en dos áreas clave: la satisfacción laboral de los colaboradores y

la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Estas evaluaciones periódicas permitirán identificar posibles espacios para mejorar y efectuar los arreglos necesarios para mantener la relevancia y efectividad de las acciones implementadas.

El principal propósito de este plan no es solo optimizar la gestión del talento humano dentro del hotel, sino también garantizar que estos esfuerzos se traduzcan en una mejora continua de la calidad del servicio. Este enfoque es esencial para el éxito y sostenibilidad del hotel a largo plazo, ya que permite construir una ventaja competitiva basada en la excelencia operativa y la satisfacción tanto de los colaboradores como de los huéspedes.

Cronograma

Actividad	Duración	Responsable	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12
1. Diagnóstico de Necesidades de Formación	1 mes	RR.HH.	X											
2. Desarrollo de Programas de Capacitación Interna	2 meses	RR.HH. y Consultores Externos		X	X									
3. Implementación de Capacitación Interna	6 meses	RR.HH.			X	X	X	X	X	X				
4. Colaboración con Instituciones Educativas	3 meses	RR.HH.		X	X	X								
5. Implementación del Plan de Mentoría	3 meses	RR.HH.			X	X	X							
6. Desarrollo e Implementación de Programas de Incentivos	3 meses	RR.HH.			X	X	X							
7. Evaluaciones Trimestrales del Personal	Trimestral	RR.HH.				X		X		X				X
8. Implementación de Feedback 360°	2 meses	RR.HH.			X	X								
9. Desarrollo de Planes de Carrera y Promociones	4 meses	RR.HH.					X	X	X	X				
10. Mejora del Paquete de Beneficios	3 meses	RR.HH.			X	X	X							
11. Encuestas de Clima Laboral	1 mes (Anual)	RR.HH.										X		
12. Revisión del Plan y Ajustes	Trimestral	RR.HH. y Consultores Externos				X		X		X				X

Responsable Principal: El departamento de Recursos Humanos (RR.HH.) será el responsable principal de la implementación, seguimiento y ajustes del plan. En ciertas actividades, se requiere la colaboración de consultores externos para apoyar en áreas especializadas como el progreso de programas de capacitación y la implementación de sistemas de evaluación avanzados.

Este cronograma está diseñado para asegurar que cada etapa del plan se implemente de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, con responsabilidades claras para cada acción.

Presupuesto

Ítems	Costo Unitario (PEN)	Cantidad	Costo Total (PEN)
1. Consultoría para Diagnóstico y Desarrollo de Capacitación	18,500	1	18,500
2. Desarrollo de Materiales de Capacitación	3,700	5 cursos	18,500
3. Contratación de Capacitadores Externos	5,550	4	22,200
4. Costos de Colaboración con Instituciones Educativas	7,400	1 convenio	7,400
5. Implementación del Sistema de Mentoría (software, etc.)	3,700	1	3,700
6. Incentivos y Bonos para Empleados	1,850	12 meses	22,200
7. Desarrollo e Implementación de Feedback 360°	11,100	1	11,100
8. Desarrollo de Planes de Carrera y Promociones	7,400	1	7,400
9. Mejora del Paquete de Beneficios	18,500	1	18,500
10. Encuestas de Clima Laboral	7,400	1	7,400
11. Revisión y Ajustes del Plan (consultoría adicional)	11,100	4 trimestres	44,400
12. Contingencias	5% del total	-	8,880
Total Estimado en Soles			189,180

Conclusiones

Primera: Se concluye que la gestión del talento humano tiene una relación positiva con la calidad del servicio en el Hotel El Mapi By Inkaterra, en Machupicchu Pueblo. Esta relación se evidencia en el elevado coeficiente de correlación de Spearman de 0,988, junto con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una conexión casi perfecta entre ambas variables. Así, se puede afirmar que las mejoras en la gestión del talento humano están estrechamente relacionadas con una mejora en la calidad del servicio, confirmando la hipótesis de que una gestión eficiente del talento humano es esencial para optimizar la calidad del servicio en el hotel.

Segunda: Se determinó que gran parte de los encuestados (69,79%) considera la calidad del servicio como regular, mientras que un 20,83% la califica como alta y un 9,38% la percibe como baja. Esto sugiere que, aunque el servicio es generalmente aceptable, existen áreas clave que requieren mejoras para elevar la percepción del servicio a niveles más altos. Por otro lado, en cuanto a la gestión del talento humano, el 76,92% de los encuestados la considera regular, un 13,85% la evalúa como baja y solo un 9,23% como alta. Estos resultados indican que la gestión del talento humano en el hotel se percibe principalmente como adecuada, pero con un amplio margen de mejora que podría impactar positivamente en la calidad del servicio.

Tercera: Se determinó que existe una relación significativa entre el uso del talento humano y la calidad del servicio en el Hotel El Mapi By Inkaterra. Los resultados evidencian que las prácticas actuales relacionadas con la utilización de las capacidades y competencias del personal son percibidas como regulares, lo que incide directamente en la experiencia del cliente y en los estándares de servicio ofrecidos. Esto indica que un uso más estratégico

y efectivo del talento humano contribuiría positivamente al fortalecimiento de la calidad percibida por los huéspedes.

Cuarta: Se determinó que la mejora en la gestión del talento humano está estrechamente relacionada con la calidad del servicio en el Hotel El Mapi By Inkaterra. La investigación demuestra que implementar acciones orientadas a optimizar la gestión, tales como la capacitación continua, el reconocimiento al desempeño y el fortalecimiento del clima laboral, tendría un impacto significativo en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los clientes. Esto resalta la necesidad de priorizar mejoras en la gestión como una vía para elevar los estándares de servicio del hotel.

Quinta: Se elaboró un plan a fin de mejorar la gestión del talento humano en el Hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo, con el fin de optimizar la calidad del servicio brindado a los clientes. Este plan abarca la capacitación continua, programas de incentivos, métodos de evaluación y estrategias para la retención del talento, todo orientado a incrementar la efectividad en la gestión del personal y la calidad del servicio, garantizando así una experiencia excepcional para los huéspedes del hotel.

Recomendaciones

Primera: Al gerente del hotel, es fundamental establecer y aplicar un eficiente sistema de evaluación continua del talento humano, que permita la identificación precisa de áreas de mejora y la detección de valiosas oportunidades de crecimiento profesional para todos los colaboradores de la organización. Esto implicaría la implementación de programas formativos especializados que puedan adaptarse a las necesidades identificadas, asegurando de esta manera que los colaboradores estén permanentemente listos para ofrecer un servicio de excelencia y máxima calidad.

Segunda: Al administrador, crear un plan completo de perfeccionamiento constante que se enfoque en la excelencia del servicio y en la gestión del capital humano. Podría contemplarse la instauración de normas de servicio precisas y la formación del colaborador en métodos avanzados de atención al cliente, además de establecer incentivos que promuevan la excelencia en el rendimiento.

Tercera: A los jefes de área, se les recomienda enfocar sus esfuerzos en una gestión estratégica del talento humano, identificando y asignando las funciones de manera que se aprovechen al máximo las habilidades y competencias de cada colaborador. De esta forma, el personal se sentirá valorado y motivado, lo que impactará positivamente en la calidad del servicio que perciben los huéspedes.

Cuarta: A recursos humanos, se sugiere implementar iniciativas de desarrollo profesional y aprendizaje continuo, tales como el plan propuesto de capacitación, mentoría y reconocimiento al desempeño. Estas acciones no solo fortalecerán las capacidades del equipo humano, sino que también permitirán alinear sus competencias con los objetivos

estratégicos del hotel, generando un impacto directo en la mejora de la calidad del servicio ofrecido.

Quinta: Al gerente y recursos humanos, asegurar que el plan se ejecute de forma efectiva mediante un seguimiento detallado y evaluaciones regulares para medir su efectividad. Es de suma importancia ajustar el plan de manera constante según los resultados y la retroalimentación recibida tanto del equipo como de los clientes, asegurando de esta forma que se logren los objetivos de mejorar la calidad del servicio y la gestión del talento humano.

Referencias bibliográficas

- Aguiló, E. (1996). Evolución y expectativas de la actividad turística. En: Introducción a la economía del turismo en España. Pedreño, A. (director) y Monfort, V. (coord.). Madrid: Cívitas.
- Akbaba, A. (2006). Measuring service quality in the hotel industry: a study in a businesshotel in Turkey. *International Journal of Hospitality Management* 25, 170-192.
- Albacete, C.A. (2004). Calidad de servicio en alojamientos rurales. Granada: Universidad de Granada. - Albacete, C.A.; Fuentes, M.M.; Lórens, F.J. (2007). Service Quality Measurement in Rural Accommodation. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 45-65.
- Alvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Obtenido de Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20c3%a9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%20c3%b3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arriaga Zuñiga, S. R. (agosto de 2013). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN HOTELES DE TRES ESTRELLAS EN EL MUNICIPIO DE SAN SEBASTIAN, RETALHULEU*. Obtenido de [file:///C:/Users/HP/Downloads/mydokument.com_gestion-de-recursos-humanos-en-hoteles-de-tres-est%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/mydokument.com_gestion-de-recursos-humanos-en-hoteles-de-tres-est%20(1).pdf)
- Arroyo, A. (2020). Metodología de la investigación en las ciencias empresariales. Universidad Nacional de San Antonio Abad Del Cusco.
- Barretto, M. (2004). Producción científica del área del turismo. Sao Paulo: Gastal.
- Bayro Salas, D. F. (2018). *RELACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL PALACIO DEL INKA DEL CUSCO, ÁREA DE SERVICE*

EXPRESS. Obtenido de

file:///C:/Users/HP/Downloads/[1library.co]%20relaci%C3%B3n%20del%20desempe%C3%B1o%20laboral%20y%20la%20calidad%20de%20servicio%20en%20el%20hotel%20palacio%20del%20inka%20del%20cusco%20%C3%A1rea.pdf

Bravo, J. (2011). *Gestión por Procesos*. Editorial Evolución S.A. 4ª Edición. Chile.

Brogowicz, A.A.; Selene, L.M.; Lyth, D.M. (1990). A synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management* 1(1),27-45.

Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2010). *Administración de la calidad total*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Castrogiovanni, A. (2004). *Geografía del espacio turístico*. Porto alegre: PUCRS.

Castrogiovanni, A. (2007). Lugar, no-lugar y entrelugar. *Los ángulos del espacio turístico. Estudios y Perspectivas en Turismo*, 16(1), 5-25

Congreso de la republica. (27 de junio de 2025). Ley N° 32392. *Nueva ley general de turismo*, pág. 20. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8382524/6972419-ley-n-32392.pdf?v=1752845125>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). México D.F. : McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del Talento Humano* 4.ª edición, revisada en 2020. Madrid, España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 8ª ed. McGraw-Hill Interamericana.

Duque Oliva, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de*

medición. Obtenido de INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales :

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Gadotti S. y França A. La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras.

Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 18,Nº 2, pp. 175-186. 2009.

ISSN: 1019-6838.

Gronroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y

la competencia en los servicios. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Guerrero, G., & Guerrero, C. (2020). Metodología de la investigación. . Grupo Editorial Patria.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.).

McGraw-Hill Education.

Inkaterra. (2024). *INKATERRA*. Obtenido de [https://www.inkaterra.com/byinkaterra/el-mapi-](https://www.inkaterra.com/byinkaterra/el-mapi-hotel/the-experience/)

[hotel/the-experience/](https://www.inkaterra.com/byinkaterra/el-mapi-hotel/the-experience/)

Jurán, J. (1990). Jurán y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos. México:Editorial

Díaz de Santos.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing para hospitalidad y turismo* (7.^a

ed.). Pearson Educación.

Laguna, M. y Palacios, A. (2008) La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes

y su relación con la satisfacción: aplicación a los servicios hoteleros. *Revista europea de*

dirección y economía de la empresa, ISSN 1019-6838, Vol. 18, Nº 3, 2009, págs. 189-210.

Manrique López, A. (2016). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. Obtenido de

<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8808>

Manucci, M. (2009). La estrategia de los cuatro círculos. Colombia: Norma

MINCETUR. (2010). Obtenido de

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A40BA017ED8F760F052586550077A717/\\$FILE/decreto_supremo_003_reglamento_turismo.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/A40BA017ED8F760F052586550077A717/$FILE/decreto_supremo_003_reglamento_turismo.pdf)

MINCETUR . (2016). Obtenido de Plan nacional de calidad turística:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/31488/22124_CALTUR_2017_2025.pdf20180706-19116-1ry4urf.pdf?v=1614113657

MINCETUR. (2018). Obtenido de MINCETUR:

https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/RM_Nro_170_2018_ProjReglEstableHospedaje.pdf

Monzón Canal, K. M. (2020). Gestión del talento humano y su relación con el servicio.

Municipalidad distrital de Machupicchu. (2020). *PLAN DE DESARROLLO LOCAL*

CONCERTADO DEL DISTRITO DE MACHUPICCHU AL 2030. Obtenido de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3872174/Plan-desarrollo-Concertado-al-2030-ordenanza.pdf.pdf?v=1669309541>

Muntané Relat, J. (MAYO-JUNIO de 2010). Obtenido de INTRODUCCIÓN A LA

INVESTIGACIÓN BÁSICA: [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

[Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5e](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

[bb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)

Noel Puyen, M. A., & Serna Farfán, Y. E. (2017). Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015. Tumbes.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Journal of Retailing

Pardo Martínez, Luz Patricia y Arteaga Urquijo, Patricia. (2001) *Gestión social del Talento Humano*. LUMEN – HUMANITAS. Buenos Aires. Argentina.

Pardo Martínez, Luz Patricia. 2013. Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales a.c. (Barquisimeto - Venezuela) ISSN: 2244-8330 - Depósito Legal: ppi201002LA3492 — *Gestión Del Talento Humano / Management of Human Talent / Año 4 N° 1 [60-71]* fecha de recepción: 24may2013 / FECHA DE ACEPTACIÓN: 19jun2013

Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.

Reyes Hernandez, S. P. (SEPTIEMBRE de 2014). *CALIDAD DEL SERVICIO PARA*

AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA ASOCIACIÓN SHARE, SEDE HUEHUETENANGO. Obtenido de

https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47085718/satisfaccion_del_cliente-

[libre.pdf?1467915127=&response-content-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47085718/satisfaccion_del_cliente-libre.pdf?1467915127=&response-content-)

[disposition=inline%3B+filename%3DCALIDAD_DEL_SERVICIO_PARA_AUMENT](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47085718/satisfaccion_del_cliente-libre.pdf?1467915127=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCALIDAD_DEL_SERVICIO_PARA_AUMENT)

[AR_LA_SA.pdf&Expires=1739293488&Signature=YMFfg0xIgYtkih-](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47085718/satisfaccion_del_cliente-libre.pdf?1467915127=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCALIDAD_DEL_SERVICIO_PARA_AUMENT)

[Di2gBCww6n9jz4h7prId9A](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/47085718/satisfaccion_del_cliente-libre.pdf?1467915127=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCALIDAD_DEL_SERVICIO_PARA_AUMENT)

Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. . Page Publishing Inc.

Sampieri, R. H., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2022). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Sánchez Barreto, Z. É. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en la calidad deservicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo. Trujillo.

Significados.com. (29 de julio de 2021).www.significados.com. Obtenido de <https://www.significados.com/promover/>

Torre, I.,& La casa, C.(s.f.).Obtenido de Gestión de la calidad:
<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap14.pd>

Anexos

Anexo I: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y su relación con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología	Técnicas de recolección de datos
¿En qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la calidad del servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023?	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo-2023.	La gestión del talento humano tiene relación significativa con la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo -2023		Uso del talento	<ul style="list-style-type: none"> • % de lúdicos • % de creativa • % de festiva • % de ecológica • % de solidaria • % productiva • de terapéutica 	Enfoque: Mixto (Cualitativo - Cuantitativo) Tipo: Básica Diseño: No experimental Alcance: Descriptivo, correlacional	Datos teóricos Tesis, libros, artículos visuales y físicos Técnicas e instrumentos Técnicas - Encuestas - Entrevista
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	Gestión del talento humano		<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de gestión • Nivel de mejora de la gestión • Nivel de equilibrio • Grado de mejora del talento humano 	Población 1: 65 Muestra 1: 65 Población 2: 33301 Muestra 2: 96	Instrumentos - Cuestionarios - Guía de entrevista
¿Cómo es la situación actual de la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra,	Describir como es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra,	La situación actual de la gestión del talento humano se relaciona positivamente con la calidad del servicio en el hotel el Mapi By		Mejora de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de gestión del talento humano 		

Machupicchu Pueblo- 2023?	Machupicchu Pueblo- 2023	Inkaterra Machupicchu Pueblo periodo 2023.			
¿Qué relación existe entre el uso del talento con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023?	Determinar la relación existente entre el uso del talento con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023.	El uso del talento tiene una relación significativa con la calidad de servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023		Experiencia general del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad y limpieza de las instalaciones • Diversidad de servicios complementarios • Funcionalidad de las instalaciones • Personalización del servicio • Nivel de atención
¿Qué relación existe entre la mejora de la gestión con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023?	Determinar la relación existente entre la mejora de la gestión con la calidad de servicio en el hotel El Mapi By Inkaterra Machupicchu Pueblo- 2023	La mejora de la gestión tiene relación significativa con la calidad de servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023	Calidad de servicio		
¿De qué manera se mejora la gestión del talento humano y la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023?	Proponer de qué manera se mejora la gestión del talento humano para lograr la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023	La adecuada gestión del talento humano mejora la calidad del servicio en el hotel el Mapi By Inkaterra, Machupicchu Pueblo- 2023		Eficiencia en el servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de respuesta • Disponibilidad para asistir al huésped • Capacidad de resolver dudas • Nivel de seguridad • Actitud de servicio
				Uso de recursos	<ul style="list-style-type: none"> • % de recursos usados en calidad y servicio • Valor agregado

Anexo II: Matriz de instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
VARIABLE I Gestión del talento humano	Uso del talento	% de lúdicos	<ul style="list-style-type: none"> ¿Crees que el hotel brinda suficiente apoyo y recursos para que los empleados puedan contribuir a un ambiente alegre? ¿Consideras que el ambiente laboral en el hotel es festivo y animado? 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		% de creativa	<ul style="list-style-type: none"> ¿Siente que el hotel fomenta la creatividad y la innovación en su trabajo? ¿Ha tenido libertad para proponer ideas y soluciones nuevas? ¿Ha recibido reconocimiento por su creatividad y aportes al hotel? 	
		% de festiva	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando en el hotel en días festivos y temporadas altas de turismo? ¿Ha sentido que el hotel ha brindado el apoyo necesario para manejar la carga de trabajo y el estrés en estas épocas? ¿Ha recibido algún tipo de incentivo o reconocimiento por su trabajo en estos días? 	
		% de ecológica	<ul style="list-style-type: none"> ¿Siente que el hotel tiene un compromiso real con el medio ambiente y la sostenibilidad? ¿El hotel fomenta la participación de los colaboradores en iniciativas de conservación y protección del medio ambiente? ¿Te sientes motivado/a para contribuir a la sostenibilidad del hotel en tu trabajo diario? 	
		% de solidaria	<ul style="list-style-type: none"> ¿El hotel ofrece programas de capacitación o talleres relacionados con la solidaridad y el trabajo en equipo? 	

	% productiva	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente que el hotel le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional? • ¿Ha recibido capacitaciones y entrenamientos que le han permitido mejorar sus habilidades y conocimientos?
	% de terapéutica	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente que el hotel promueve un ambiente de trabajo saludable y terapéutico para sus trabajadores? • ¿Ha recibido apoyo y recursos para manejar el estrés y cuidar su bienestar emocional y físico? • ¿Siente que el hotel ha tomado medidas adecuadas para garantizar su seguridad y la de los demás trabajadores durante su jornada laboral? • ¿Ha recibido capacitación sobre medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales?
Mejora de la gestión	Grado de satisfacción de gestión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Siente que la dirección del hotel se preocupa por escuchar las necesidades y opiniones de los colaboradores y tomar acciones en consecuencia?
	Nivel de mejora de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha notado una mejora en la gestión del hotel desde que comenzó a trabajar aquí? • ¿Cree que se han implementado cambios y mejoras que han beneficiado su trabajo y el desempeño del hotel en general?
	Nivel de equilibrio	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que se han implementado políticas y prácticas que han mejorado la calidad de vida laboral y el desarrollo profesional de los colaboradores?
	Grado de mejora del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha recibido apoyo y recursos para mejorar sus habilidades y conocimientos? • ¿Ha recibido retroalimentación y reconocimiento por su trabajo?
	Nivel de gestión del talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree que hay áreas en las que el hotel podría mejorar en cuanto a la gestión del talento humano?

VARIABLE II Calidad de Servicio	Experiencia general del servicio	Comodidad y limpieza de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría las instalaciones del hotel durante su estadía? 	1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno
		Diversidad de servicios complementarios	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría la variedad de servicios y actividades que ofrece el hotel durante su estadía? 	
		Funcionalidad de las instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría la utilidad de los servicios e instalaciones del hotel durante su estadía? 	
		Personalización del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría la capacidad del hotel para adaptarse a sus necesidades y preferencias durante su estadía? 	
		Nivel de atención	<ul style="list-style-type: none"> ¿Sintió que el hotel se esforzó por atender sus solicitudes y hacer que su estadía fuera más cómoda y agradable? 	
	Eficiencia en el servicio	Tiempo de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del hotel ante sus solicitudes y necesidades durante su estadía? 	
		Disponibilidad para asistir al huésped	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo calificaría la presencia y disponibilidad del personal del hotel durante su estadía? 	
		Capacidad de resolver dudas	<ul style="list-style-type: none"> ¿Sintió que el personal del hotel estaba bien informado y podía proporcionarle información precisa y útil durante su estadía? 	
		Nivel de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ¿Sintió que el hotel tenía medidas de seguridad adecuadas para garantizar su seguridad y la de sus pertenencias? ¿Cree que el personal del hotel estaba atento a posibles situaciones de riesgo y tomó las medidas necesarias para prevenirlas? 	
	Uso de recursos	Actitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cree que el personal del hotel es amable y servicial en las siguientes áreas? 	
% de recursos usados en calidad y		<ul style="list-style-type: none"> Implícita en todas las preguntas anteriores, se infiere de la percepción del cliente sobre el desempeño y atención recibida. 		

servicio

Valor agregado

- ¿Cómo calificaría la variedad de servicios y actividades que ofrece el hotel durante su estadía?
-

Anexo IV: Número de colaboradores en el hotel el Mapi By Inkaterra

	Área	Cantidad
Administración	Gerencia	1
	Administrador	1
	Contabilidad	1
	Sistemas	1
	Auditoria	1
	RR.HH.	1
Front desk	Recepción	5
	Botones	5
Housekeeping	Housekeeping	6
Restaurante	Adición	3
	Bar	3
	Mozos	6
Otros	Cocina	10
	Lavandería	4
	Galería	2
	Spa	2
	Almacén y logística	3
	Mantenimiento	4
	Áreas publicas	2
	Jardinería	1
	Seguridad	3
		65

Anexo V: Encuestas de gestión del talento humano, para colaboradores del hotel

Sr(a). Trabajador del hotel El Mapi by Inkaterra del distrito de Machupicchu; la presente encuesta tiene el propósito de hacer un estudio acerca de la gestión del talento humano en el hotel que labora y su relación que existe con la calidad de servicio que brinda el hotel.

Información específica

Estimado trabajador, marque sólo una de las opciones:

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

a.- Datos

Iniciales de su Nombre y Apellido	
Cargo	
Tiempo que laboral en el Hotel	

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Siente que el hotel le brinda oportunidades de crecimiento personal y profesional?					
2	¿Ha recibido capacitaciones y entrenamientos que le han permitido mejorar sus habilidades y conocimientos?					
3	¿Siente que el hotel fomenta la creatividad y la innovación en su trabajo?					
4	¿Ha tenido libertad para proponer ideas y soluciones nuevas?					
5	¿Ha recibido reconocimiento por su creatividad y aportes al hotel?					
6	¿Siente que el hotel ha tomado medidas adecuadas para garantizar su seguridad y la de los demás trabajadores durante su jornada laboral?					
7	¿Ha recibido capacitación sobre medidas de seguridad y prevención de riesgos laborales?					
8	¿Crees que el hotel brinda suficiente apoyo y recursos para que los empleados puedan contribuir a un ambiente alegre?					

9	¿Consideras que el ambiente laboral en el hotel es festivo y animado?					
10	¿Cómo ha sido su experiencia trabajando en el hotel en días festivos y temporadas altas de turismo?					
11	¿Ha sentido que el hotel ha brindado el apoyo necesario para manejar la carga de trabajo y el estrés en estas épocas?					
12	¿Ha recibido algún tipo de incentivo o reconocimiento por su trabajo en estos días?					
13	¿Siente que el hotel tiene un compromiso real con el medio ambiente y la sostenibilidad?					
14	¿El hotel fomenta la participación de los colaboradores en iniciativas de conservación y protección del medio ambiente?					
15	¿Te sientes motivado/a para contribuir a la sostenibilidad del hotel en tu trabajo diario?					
16	¿El hotel ofrece programas de capacitación o talleres relacionados con la solidaridad y el trabajo en equipo?					
17	¿Siente que el hotel promueve un ambiente de trabajo saludable y terapéutico para sus trabajadores?					
18	¿Ha recibido apoyo y recursos para manejar el estrés y cuidar su bienestar emocional y físico?					
19	¿Siente que la dirección del hotel se preocupa por escuchar las necesidades y opiniones de los colaboradores y tomar acciones en consecuencia?					
20	¿Ha notado una mejora en la gestión del hotel desde que comenzó a trabajar aquí?					
21	¿Cree que se han implementado cambios y mejoras que han beneficiado su trabajo y el desempeño del hotel en general?					
22	¿Cree que se han implementado políticas y prácticas que han mejorado la calidad de vida laboral y el desarrollo profesional de los colaboradores?					
23	¿Ha recibido apoyo y recursos para mejorar sus habilidades y conocimientos?					
24	¿Ha recibido retroalimentación y reconocimiento por su trabajo?					
25	¿Cree que hay áreas en las que el hotel podría mejorar en cuanto a la gestión del talento humano?					

Anexo VI: Encuestas de calidad de servicio, para turistas del hotel

Sr(a). Huésped del hotel El Mapi by Inkaterra del distrito de Machupicchu; la presente encuesta tiene el propósito de hacer un estudio acerca de la calidad del servicio en el hotel y su relación que existe con el talento humano en el hotel.

Información específica

Estimado trabajador, marque sólo una de las opciones:

Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

Datos:
Nacionalidad.
.....

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo calificaría las instalaciones del hotel durante su estadía?					
2	¿Cómo calificaría la variedad de servicios y actividades que ofrece el hotel durante su estadía?					
3	¿Cómo calificaría la utilidad de los servicios e instalaciones del hotel durante su estadía?					
4	¿Cómo calificaría la capacidad del hotel para adaptarse a sus necesidades y preferencias durante su estadía?					
5	¿Sintió que el hotel se esforzó por atender sus solicitudes y hacer que su estadía fuera más cómoda y agradable?					
6	¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta del hotel ante sus solicitudes y necesidades durante su estadía?					
7	¿Cómo calificaría la presencia y disponibilidad del personal del hotel durante su estadía?					
8	¿Sintió que el personal del hotel estaba bien informado y podía proporcionarle información precisa y útil durante su estadía?					
9	¿Sintió que el hotel tenía medidas de seguridad adecuadas para garantizar su seguridad y la de sus pertenencias?					

10	¿Cree que el personal del hotel estaba atento a posibles situaciones de riesgo y tomó las medidas necesarias para prevenirlas?					
11	¿Cree que el personal del hotel es amable y servicial en las siguientes áreas?					
	Recepción					
	Restaurante y bar					
	House Keeping					
	Tienda					
	Spa					

Déjanos un comentario:

30	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2
31	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4
32	1	2	1	3	4	5	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	5	3	4	2	3
33	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2	2	3
34	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	1	3	3	2	2	4
35	2	2	3	3	1	4	4	5	3	2	3	5	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	4	5	2
36	1	3	2	2	1	3	3	5	2	1	2	4	4	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2
37	1	2	2	1	1	3	4	1	2	1	1	5	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2
38	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	5	5	4	3	1	2	3	2	2	5
39	1	3	5	3	2	3	2	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1	4	2	2	4	3
40	3	2	5	2	1	3	4	3	2	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
41	1	3	4	2	1	2	3	5	3	1	3	2	3	2	2	2	4	2	1	1	4	2	2	3	2
42	1	3	3	2	1	2	2	5	2	1	4	3	3	2	2	3	3	2	3	1	4	2	2	4	3
43	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	4	2	2
44	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	1	3	4	3	2	3	3	2	3	1	4	2	2	2	3
45	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	1	4	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2
46	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	4	5	1
47	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2
48	1	3	4	2	1	3	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
49	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	4	4	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	2	1
50	5	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	5	3	5	3	4	5	5	5	5	4	2	2	4	4
51	1	2	1	2	5	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3
52	1	3	4	3	5	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2
53	1	3	2	3	5	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	4	3
54	2	2	2	2	5	3	4	2	3	4	1	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3
55	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
56	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4
57	1	2	1	3	4	5	4	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	1	2	5	3	4	5	3
58	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	3	4	4	2	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3
59	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	4	4	3	2	2	4	3	2	3	1	3	3	2	3	4
60	1	2	1	2	5	4	2	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	3
61	1	3	4	3	5	3	3	4	2	1	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2

62	1	3	2	3	5	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	1	2	1	1	2	3	2	1	3
63	2	2	2	2	5	3	4	2	3	4	1	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
64	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2
65	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	4	3	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	4	4

Anexo VIII: Base de datos de las encuestas de calidad de servicio, para turistas del hotel

N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
1	1	2	1	2	5	4	2	4	3	3	3
2	1	3	4	3	5	3	3	4	2	1	2
3	1	3	2	3	5	3	3	3	2	2	2
4	2	2	2	2	5	3	4	2	3	4	3
5	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	2
6	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	4
7	1	2	1	3	4	5	4	3	4	1	4
8	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	2
9	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	2
10	2	2	3	3	1	4	4	5	3	2	3
11	1	3	2	2	1	3	3	5	2	1	2
12	1	2	2	1	1	3	4	1	2	1	2
13	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	3
14	1	3	5	3	2	3	2	5	2	3	2
15	3	2	5	2	1	3	4	3	2	3	2
16	1	3	4	2	1	2	3	5	3	1	3
17	1	3	3	2	1	2	2	5	2	1	2
18	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2
19	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	1
20	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	2
21	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2
22	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	2
23	1	3	4	2	1	3	2	4	2	2	5
24	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5
25	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	5
26	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	5
27	1	2	1	3	4	5	4	3	4	1	5
28	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	5
29	3	3	5	3	3	3	3	5	2	3	5

30	2	2	3	3	1	4	4	5	3	2	5
31	1	3	2	2	1	3	3	5	2	1	5
32	1	2	2	1	1	3	4	1	2	1	5
33	4	3	3	2	3	4	3	5	3	3	5
34	1	3	5	3	2	3	2	5	2	3	5
35	3	2	5	2	1	3	4	3	2	3	5
36	1	3	4	2	1	2	3	5	3	1	5
37	1	3	3	2	1	2	2	5	2	1	5
38	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	5
39	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	5
40	3	2	5	2	1	3	4	3	2	3	5
41	1	3	4	2	1	2	3	5	3	1	5
42	1	3	4	2	1	2	2	5	2	1	5
43	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	5
44	2	3	3	2	3	2	1	4	1	3	5
45	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	5
46	1	2	4	3	3	3	2	3	2	3	5
47	1	2	4	3	3	3	3	4	2	2	5
48	1	3	4	2	1	3	2	4	2	2	5
49	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5
50	1	3	4	1	4	4	4	1	2	1	5
51	1	3	1	2	2	3	2	5	4	1	1
52	1	2	1	3	4	5	4	3	4	1	1
53	2	3	2	2	3	4	3	4	2	2	1
54	3	5	3	4	5	5	5	5	4	3	1
55	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1
56	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	1
57	3	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1
58	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1
59	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1
60	3	2	2	4	3	2	4	2	4	2	1
61	3	3	3	3	3	4	1	2	5	3	1

62	4	2	2	3	3	3	3	1	4	2	1
63	3	2	2	4	3	2	3	1	3	3	1
64	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	1
65	4	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1
66	4	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1
67	5	3	4	5	5	4	4	1	2	3	1
68	4	3	3	3	3	4	4	1	4	2	2
69	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	2
70	3	2	2	2	4	2	1	1	4	2	2
71	3	2	2	3	3	2	4	1	4	2	2
72	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2
73	4	3	2	3	3	2	3	1	4	2	2
74	3	2	2	2	2	1	4	1	2	3	2
75	3	2	3	1	2	1	3	1	2	3	2
76	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2
77	3	3	2	3	1	2	1	1	2	1	2
78	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
79	2	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2
80	3	2	2	4	3	2	4	2	4	4	2
81	2	3	3	3	3	4	1	2	5	1	2
82	2	2	2	3	3	3	3	1	4	3	2
83	4	2	2	4	3	2	3	1	3	3	2
84	2	3	4	2	2	4	3	3	4	3	2
85	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	4
86	4	3	2	2	2	2	1	1	2	1	4
87	3	3	4	5	5	4	4	1	2	4	4
88	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4
89	2	2	5	3	3	3	3	3	4	3	4
90	2	2	2	2	4	2	1	1	4	1	4
91	3	2	2	3	3	2	4	1	4	4	4
92	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	4
93	2	3	2	3	3	2	3	1	4	3	4

94	2	2	2	2	4	2	1	1	4	1	4
95	3	2	2	3	3	2	4	1	4	4	4
96	2	2	2	2	3	1	1	1	2	1	4

Anexo IX: Guía de entrevista**Entrevistas**

- 1. ¿Cómo se identifican y captan los talentos clave para el hotel dentro de la estrategia de recursos humanos?**

- 2. ¿Puede describir los programas de desarrollo profesional y formación que ofrece el hotel a sus empleados?**

- 3. ¿Qué estrategias utiliza el hotel para retener a los empleados de alto rendimiento y evitar la rotación de personal?**

4. ¿Cómo se mide el rendimiento del personal y qué papel juega esta evaluación en su desarrollo profesional?

5. ¿Cómo aseguran que el uso del talento esté alineado con los objetivos estratégicos y la visión general del hotel?

6. ¿Qué procesos ha implementado o mejorado recientemente el departamento de RR.HH. para optimizar la gestión del talento?

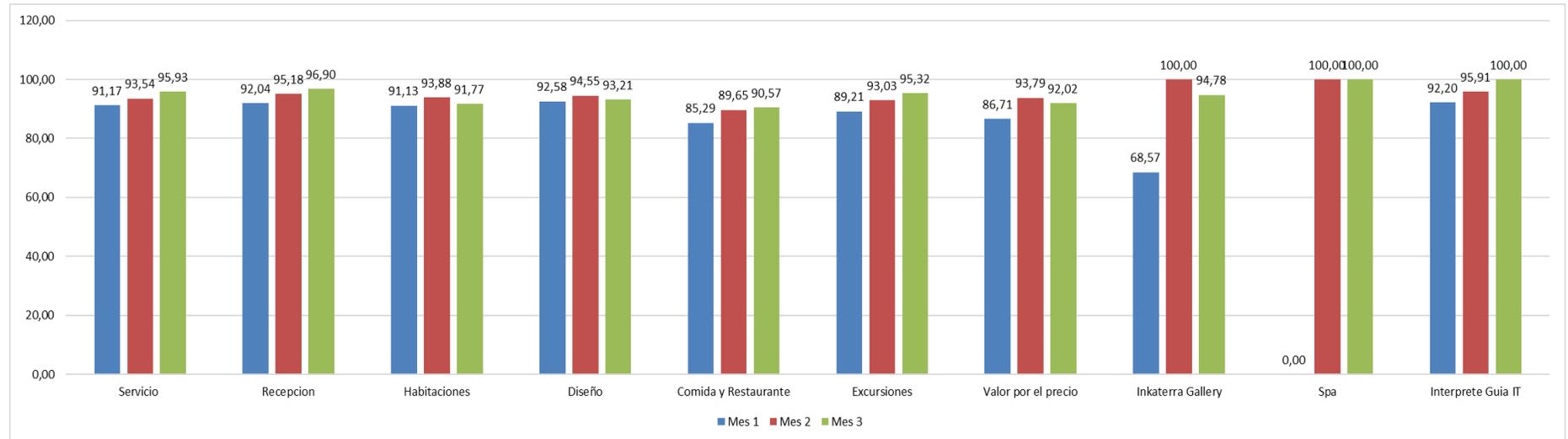
7. ¿De qué manera han influido las prácticas de gestión del talento en la calidad del servicio que ofrece el hotel?

8. ¿Qué cambios considera necesarios en la gestión del talento humano para mantener la calidad del servicio?

Anexo X: Percepción de los turistas

Para analizar la percepción de los turistas, se analizaron 3 meses del año 2023, en los servicios que presta el hotel, según datos de la encuesta que aplica el hotel antes de que los turistas abandonen el hotel y se obtuvo lo siguiente:

Mes	Servicio	Recepción	Habitaciones	Diseño	Comida y Restaurante	Excursiones	Valor por el precio	Inkaterra Gallery	Spa	Interprete Guia IT
Mes 1	91,17	92,04	91,13	92,58	85,29	89,21	86,71	68,57	0,00	92,20
Mes 2	93,54	95,18	93,88	94,55	89,65	93,03	93,79	100,00	100,00	95,91
Mes 3	95,93	96,90	91,77	93,21	90,57	95,32	92,02	94,78	100,00	100,00
Promedio	93,55	94,71	92,26	93,45	88,51	92,52	90,84	87,78	66,67	96,04



Durante el primer mes, las puntuaciones reflejaron un alto nivel de satisfacción en la mayoría de las dimensiones, destacando la Recepción con 92.04 y el Diseño con 92.58, mientras que la Comida y Restaurante obtuvo una puntuación relativamente menor, con 85.29. El área de Inkatererra Gallery recibió la puntuación más baja de 68.57 y el Spa no fue valorado en este periodo, con un registro de 0.00. La percepción del Intérprete Guía IT fue bastante positiva con un puntaje de 92.20.

En el segundo mes, se observa una mejora generalizada en todas las áreas evaluadas, con puntuaciones superiores al 89 en todos los rubros, destacando Recepción con 95.18 y Spa que alcanzó un 100, al igual que Inkatererra Gallery, que subió a 100. La Comida y Restaurante también mostró un aumento importante, llegando a 89.65, mientras que el Intérprete Guía IT tuvo una valoración de 95.91.

El tercer mes mostró una ligera variación en las puntuaciones, aunque se mantuvo el alto nivel de satisfacción, con Servicio y Recepción alcanzando 95.93 y 96.90 respectivamente. La Comida y Restaurante tuvo un nuevo incremento a 90.57, y las Excursiones alcanzaron la puntuación más alta de 95.32. Las áreas de Spa e Intérprete Guía IT se mantuvieron perfectas con un 100, y Inkatererra Gallery obtuvo 94.78, mostrando un aumento considerable respecto al primer mes.

El promedio general de los tres meses confirma un nivel muy alto de satisfacción por parte de los turistas en casi todas las dimensiones. El área con mejor valoración promedio fue el Intérprete Guía IT con 96.04, seguido de Recepción con 94.71 y Servicio con 93.55. La Comida y Restaurante, aunque mostró mejoras, fue el área con menor promedio (88.51), indicando que podría ser un punto a mejorar. La puntuación promedio para Inkatererra Gallery fue 87.78, mientras que la del Spa se situó en 66.67 debido al bajo o nulo registro en el primer mes.

Los datos muestran que el hotel mantiene un alto nivel de calidad percibida en la mayoría de sus servicios, con especial fortaleza en la atención del colaborador y las excursiones. Áreas como la Comida y Restaurante, así como el Spa, podrían beneficiarse de una atención especial para alcanzar la excelencia general que demuestra el resto de las categorías.

En cuanto a los comentarios de los turistas se obtuvo lo siguiente

Mes	Indefinido	Positivo	Negativo	Sugerencias
Mes 1	42	30	3	6
Mes 2	31	19	1	4
Mes 3	6	1	1	0
Total	79	50	5	10

En la tabla se muestra el número de comentarios para cada tipo (Positivo, Negativo, Sugerencia e Indefinido) en cada mes registrado:

En el mes 1, predominan los comentarios indefinidos (42) y los positivos (30), con pocos negativos (3) y algunas sugerencias (6).

En el mes 2, también se observa una cantidad importante de comentarios indefinidos (31) y positivos (19), con pocos negativos (1) y sugerencias (4).

En el mes 3, la cantidad de comentarios es mucho menor, pero se mantiene un pequeño número en cada categoría.

Los comentarios más resaltantes son:

Positivos

- La comida era buena, además nuestras restricciones alimentarias fueron atendidas con mucha amabilidad y atención, lo cual nos hizo sentir muy cómodos y cuidados.
- ¡Thalía y Ricardo hicieron un excelente trabajo! Ambos atentos y amables, hicieron

que nuestra estancia fuera memorable.

- Deje la llave del bar con más de una persona si es necesario, servicio muy atento y servicial.
- Nuestro baño estaba sucio el segundo día con manchas marrones, pero el personal lo limpió de inmediato y lo resolvió con una sonrisa.

Negativos

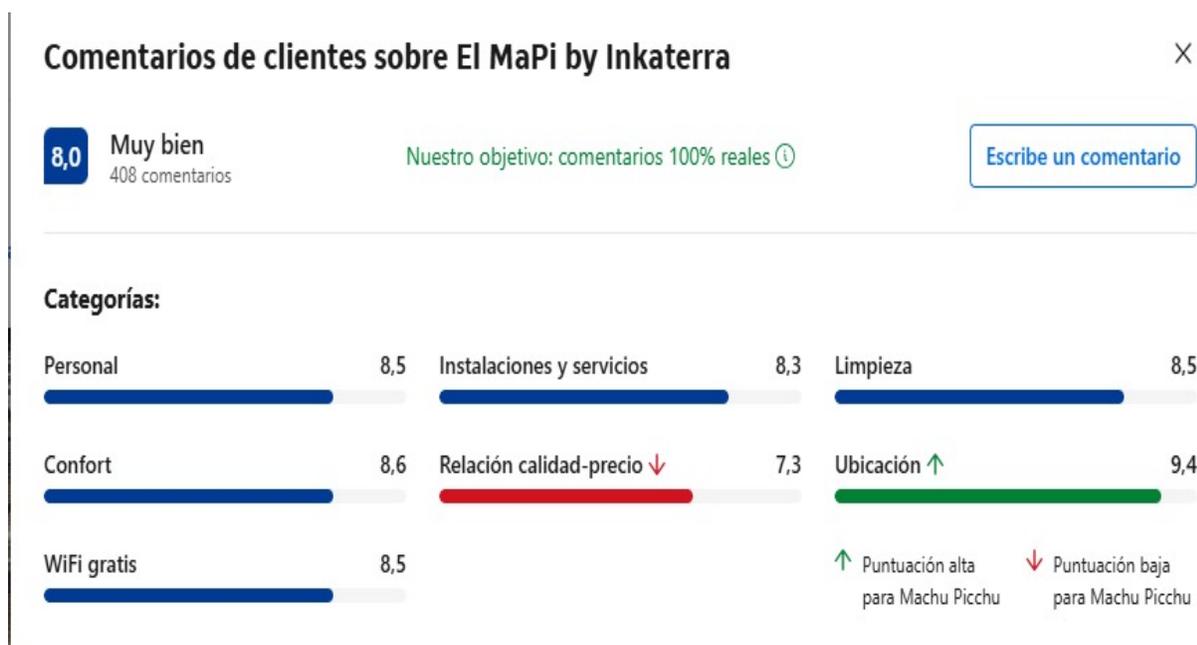
- El servicio del bar era un poco lento a veces, pero el personal era amable.
- Por la noche tuvimos problemas en el restaurante, la atención fue muy lenta y algunos platos llegaron fríos.
- Un poco lento el servicio de comida y bar.
- Advertencia, la bañera estaba muy sucia.
- Todo bien durante el viaje, pero la limpieza dejó mucho que desear.

Sugerencias

- La decoración de la habitación es horrible, podría haber sido mejor.
- Se necesitan más bancos o zonas de descanso en el centro.
- Mapa de la zona. Horario. Sería útil una pizarra o similar para el día.
- Se debe mantener la voz baja en todo momento.
- Los horarios de comida y cena deben estar claramente comunicados.
- Mejorar la comunicación y la planificación de los eventos.



Fuente: Tripadvisor



Fuente: Booking

Anexo XI: Árbol de problemas

