

UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO



PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RETENCIÓN DEL PERSONAL EN EL
DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS HOTELES DE 3
ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO

Autor:

Bach. Orlinda Marleni Cadillo Abal

Asesor:

Dr. Marcos Rosamel Espinoza Maguiña

HUARAZ, PERÚ, 2023





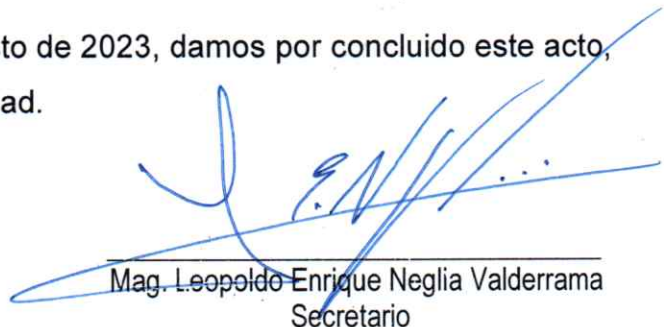
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE TESIS

En la ciudad de Huaraz, siendo las 5:00 p.m., del día 9 de agosto del 2023, reunidos en el auditorio de la Facultad de Administración y Turismo, los miembros del jurado evaluador: **Mag. José Jaime E. Del Carpio García** (Presidente), **Mag. Leopoldo Enrique Neglia Valderrama** (Secretario) y **Mag. Cecilia Bertha Anaya López** (Vocal), designados con Resolución de Consejo de Facultad - Decano N° 212-2022-UNASAM-FAT, de fecha 3 de octubre del 2022, con el fin de evaluar el sustento y defensa del **Informe Final de Tesis** titulado: "**PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RETENCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022**", presentado por la Bachiller en Turismo: **Orlinda Marleni CADILLO ABAL**. Acto seguido, el presidente del jurado da inicio, otorgándole 30 minutos para la sustentación. culminada la misma, se realiza las preguntas por parte del jurado evaluador y la correspondiente absolución por parte de la bachiller.

Concluida la defensa de la tesis, se solicita a la bachiller y público presente a retirarse del auditorio para que el jurado delibere y proceda a la calificación, siendo el veredicto del jurado: **APROBADA por Unanimidad**, con la nota de **quince (15)**, quedando **APTA** para optar el título profesional de: **LICENCIADA EN TURISMO**.

Siendo las 6:15 p.m., del día 9 de agosto de 2023, damos por concluido este acto, el cual firmamos en señal de conformidad.


Mag. José Jaime E. Del Carpio García
Presidente


Mag. Leopoldo Enrique Neglia Valderrama
Secretario


Mag. Cecilia Bertha Anaya López
Vocal

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

“Procesos de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022”

Presentado por:

Cadillo Abal Orlinda Marleni

con DNI N°:

75781081

para optar el Título Profesional de:

Licenciada en Turismo

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de: 18.2% de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje			
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado	Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	<input checked="" type="checkbox"/>
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	<input type="checkbox"/>
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	<input type="checkbox"/>

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 24/08/2023

FIRMA

Apellidos y Nombres: Espinoza Maguiña Marcos Rosamel

DNI N°: 31615303

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PROCESOS DE INDUCCION Y RETENCION DEL PERSONAL-Cadillo Abal agosto 2023.pdf

AUTOR

cadillo abal

RECUENTO DE PALABRAS

12745 Words

RECUENTO DE CARACTERES

66919 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

66 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.9MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 24, 2023 4:09 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

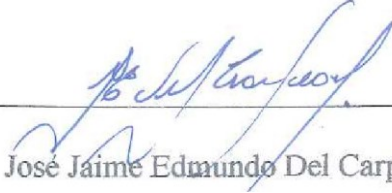
Aug 24, 2023 4:10 PM GMT-5

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

MIEMBROS DEL JURADO



Mag. José Jaime Edmundo Del Carpio García

Presidente



Mag. Leopoldo Enrique Neglia Valderrama

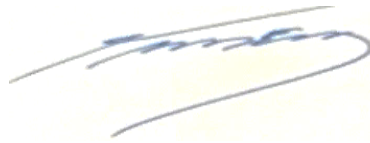
Secretario



Mag. Cecilia Bertha Anaya López

Vocal

ASESOR



Dr. Marcos Rosamel Espinoza Maguiña

ÍNDICE

RESÚMEN

ABSTRACT

1. INTRODUCCIÓN	1
2. HIPÓTESIS	4
2.1. Hipótesis general:	4
2.2. Hipótesis específica:	4
3. MARCO TEÓRICO	5
3.1. Antecedentes de la Investigación	5
3.2. Bases teóricas	10
3.3. Definición de términos	21
4. MATERIALES Y MÉTODOS	23
4.1. Tipo de estudio.	23
4.2. Diseño de la Investigación.	23
4.3. Población.	24
4.4. Unidad de Análisis y Muestra.	24
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.	24
5. RESULTADOS	26
5.1. Análisis de resultados de la investigación.	26
5.2. Análisis correlacional.	38
5.3. Prueba de normalidad de datos y contrastación de hipótesis.	41
6. DISCUSIÓN	45
7. CONCLUSIONES	47
8. RECOMENDACIONES	48
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población estudiada para la investigación.....	26
Tabla 2: Edad promedio del personal.....	27
Tabla 3: Género del personal.....	27
Tabla 4: Nivel de educación del personal.....	28
Tabla 5: Tiempo de permanencia del personal en su centro laboral.....	29
Tabla 6: Medio por el cual se enteró de la vacancia del puesto de trabajo.....	30
Tabla 7: Razón de permanencia en su centro laboral.....	31
Tabla 8: Proceso de inducción.....	32
Tabla 9: La inducción general.....	33
Tabla 10: La inducción específica.....	34
Tabla 11: Retención del personal.....	35
Tabla 12: Ambiente laboral.....	36
Tabla 13: Remuneración del personal.....	37
Tabla 14: Relación entre el proceso de inducción y retención del personal.....	38
Tabla 15: Relación entre la inducción general y la remuneración.....	39
Tabla 16: Relación entre la inducción específica y el ambiente laboral.....	40
Tabla 17: Prueba de normalidad de los datos.....	41
Tabla 18: Correlación bilateral de las variables en estudios.....	43
Tabla 19: Correlación bilateral de la primera hipótesis.....	43
Tabla 20: Correlación bilateral de la primera hipótesis.....	44



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principales habilidades blandas según autores.....	12
Figura 2: Población estudiada para la investigación.....	26
Figura 3: Edad promedio del personal.....	27
Figura 4: Género del personal.....	28
Figura 5: Nivel de educación del personal.....	29
Figura 6: Tiempo de permanencia del personal en su centro laboral.....	30
Figura 7: Medio por el cual se enteró de la vacancia del puesto de trabajo.....	31
Figura 8: Razón de permanencia en su centro laboral.....	32
Figura 9: Proceso de inducción.....	33
Figura 10: La inducción general.....	34
Figura 11: La inducción específica	35
Figura 12: Retención del personal	36
Figura 13: Ambiente laboral.....	37
Figura 14: Remuneración del personal.....	38
Figura 15: Relación entre el proceso de inducción y retención del personal	39
Figura 16: Relación entre la inducción general y la remuneración	40
Figura 17: Relación entre la inducción específica y el ambiente laboral	41

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas en la ciudad de Huaraz, 2022. Para lograr esto, de acuerdo a su alcance el tipo de estudio es correlacional, con el diseño de investigación no experimental y el enfoque cuantitativo, porque se recopilaban datos a través de encuestas utilizando cuestionarios. La población de estudio consistió en un total de 124 de personal tomado de los hoteles que tienen categoría de tres estrellas de Huaraz. Concluyéndose, que existe relación significativa del proceso de inducción y retención del personal, pero que en algunos hoteles no toman en consideración o importancia.

Palabras clave: Procesos de inducción, retención de personal, talento humano y ambiente laboral.



ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the induction and retention processes of personnel in the human talent department of three-star hotel establishments in the city of Huaraz, 2022. To achieve this, according to its scope, the type of study is correlational, with the non-experimental research design and the quantitative approach, because data was collected through surveys using questionnaires. The study population consisted of a total of 124 personnel taken from hotels that have a three-star category in the city of Huaraz. Concluding that there is a significant relationship between the process of induction and retention of personnel, but that in some hotels they do not take into consideration or importance.

Keywords: Induction processes, personnel retention, human talent and work environment.



1. INTRODUCCIÓN

Según Chiavenato (2020) plantea que no existe una organización sin personas, tampoco hay empresa sin ellas, ya que ambas, están en el mismo contexto, el cual es, día con día, cambiante y diferente; asimismo toda empresa tiene su particularidad, así como cada ser humano es infinita y prodigiosa.

Los establecimientos hoteleros son los servicios más importantes en la actividad turística, los cuales están conformados por áreas para brindar una comodidad y buen servicio al huésped. Los principales puestos de trabajo más comunes que se pueden encontrar en un hotel son: recepción, reservas, housekeeping, marketing, contabilidad, alimentos y bebidas y recursos humanos, los cuales aportan significativamente para brindar un servicio que sea perfecto para los clientes; para ello es preciso tener un talento humano adecuado para cada puesto de trabajo.

En los últimos periodos observan que después de la crisis sanitaria la mayoría de las empresas hoteleras se han hecho de nuevo personal o están en busca, ya que al haber cerrado sus negocios hubo corte de personal y para el retorno de sus actividades necesitan de los talentos, porque el talento humano puede empoderar enormemente a una empresa. Por ello es muy importante tomar en cuenta al personal desde el principio, es decir, emplear adecuadamente todos los procesos que se requiere para contar con un personal eficiente, empezando con un buen reclutamiento, pasando a la selección del personal, la inducción y ver la manera de como retener al personal.

Dadas las condiciones actuales del mercado para los establecimientos hoteleros, el proceso de la selección es parte fundamental para contar con un personal apto y eficiente para cada puesto de trabajo, pero lo que está en juego es que una vez ingresado al establecimiento se requiere preservar o enriquecer al capital humano reciente, por tal razón se va a dar mayor desarrollo en el proceso de inducción y retención del personal.

En el Perú, según Gestión (2020) el 48% de directivos tienen problemas para contratar o retener al personal, de acuerdo al estudio que realizó la consultora EY Perú, en donde se menciona replantear estrategias que aseguren la captación de buenos colaboradores en las diferentes áreas de una empresa, así como la retención de los mismos.

En la parte hotelera de la ciudad de Huaraz, con respecto al proceso de inducción que se realiza al personal, se observa muchas deficiencias, porque se ve la falencia en brindar la bienvenida al personal por parte de los encargados, en darles a conocer los objetivos, la misión y visión, las políticas, así como las obligaciones y derechos del trabajador, asimismo existe deficiencia en informar adecuadamente a cerca de las funciones que deben cumplir

dentro del establecimiento, como los horarios de trabajo, permisos en casos de emergencias, del cual los impactos que se ocasiona puede variar a corto o largo plazo, y se observa que no cuentan con programas de reinducción para que el colaborador se adapte con facilidad y se sienta comprometido con el establecimiento hotelero.

Por otra parte, a cerca de la retención del personal, la pandemia trajo diversas consecuencias empresariales en nuestro país, que afectó a la economía familiar, por tal motivo ahora las personas buscan trabajo con buen sueldo y se observa en algunos hoteles la remuneración es baja, que repercute en la decisión del trabajador por dejar de trabajar. Asimismo, existe poco interés en cuidar el bienestar de los colaboradores, en el desarrollo profesional en el área que se desempeñan y sin dejar de lado la motivación pertinente en el trabajo, los cuales no se ha podido aplicar al 100%; los hoteles no cuentan con un programa de retención de personal y no lo consideran importante, porque no toman en cuenta desde el momento en que surge la necesidad de buscar nuevos colaboradores. Sin dejar de lado un aspecto muy importante es que en algunos hoteles que tienen una organización pequeña no cuentan con manual de organización y funciones (MOF).

Por tales razones, se seleccionó el tema de la investigación con la finalidad de dar a conocer algunas deficiencias en cuanto a la inducción y retención del personal que realizan los establecimientos hoteleros de categoría de 3 estrellas en Huaraz, los cuales puede afectar en la parte organizacional al pasar los años. La pregunta central de la investigación: ¿Cuál es la relación de los procesos de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022?, del cual se derivan los problemas específicos que son: ¿Cuál es la relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022? Y ¿Cuál es la relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022? De lo cual se ha planteado la siguiente hipótesis general: El proceso de inducción se relaciona significativamente con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022, y sus respectivas hipótesis específicos.

Del mismo modo el objetivo general es: determinar la relación de los procesos de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022. Y sus respectivos objetivos específicos.

El informe final de la tesis consta de nueve capítulos, a principio se presenta la introducción, como segundo punto se plantea la hipótesis general y dos específicos, en el tercer apartado

se presenta el marco teórico, donde se incluyen los estudios previos relacionados, las bases teóricas con respecto a las dos variables de investigación que son los procesos de inducción y retención de personal con sus características correspondientes, así como la definición de los términos que serán fundamentales para comprender nuestro objetivo de estudio.

En el cuarto apartado se presentan los materiales y métodos empleados, mientras que en la quinta parte se exponen los resultados alcanzados después de analizar los datos, en el siguiente capítulo se dedica a la discusión del estudio, donde se comparan los resultados con los antecedentes y las bases teóricas; en el séptimo capítulo se muestran las conclusiones, y en el octavo se ofrecen las recomendaciones pertinentes. Para culminar, el noveno capítulo está conformado por las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Se llega a la conclusión, existe relación significativa de los procesos de inducción y retención del personal, observándose que hay un limitado manejo en brindarles la información necesaria y precisa, asimismo en crear un ambiente agradable hacia el personal.

Para finalizar, el estudio aporta nuevos conocimientos actualizados sobre las variables y sirve como material de consulta para las demás investigaciones relacionados al estudio y puedan tomar de apoyo los futuros profesionales de la facultad de administración y turismo y de otras carreras afines a nivel local y nacional.

La tesista

2. HIPÓTESIS

2.1. Hipótesis general:

El proceso de inducción se relaciona significativamente con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

2.2. Hipótesis específica:

H1. Existe relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

H2. Existe relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional

Núñez (2022) " *Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel "Hospedaje Las Cabañas" al primer cuatrimestre*". Trabajo de grado para obtener la Licenciatura en Administración de Negocios en la Universidad Latina de Costa Rica. Llegó a las siguientes conclusiones: A pesar de que en la actualidad existe una estabilidad del personal en el hospedaje Las Cabañas, anteriormente los cambios eran constantes, esto se debe a que los colaboradores opinan que el motivo por el cual dejarían su puesto es contar con un mejor puesto salarial, además creen en realizar el mejor esfuerzo en su trabajo y estar enfocados en los objetivos del hotel, por tal razón se recomienda buscar buenas estrategias para integrar al personal, con el fin de hacerle sentir identificado con el hotel y de este modo fidelizar al personal generando apego por la empresa y trabajar eficientemente, asimismo verificar los salarios base que maneja para cada puesto de trabajo, procurando el beneficio para el colaborador e indirectamente para el hotel, debido a que el trabajador satisfecho busca realizar sus labores de la mejor manera.

Micolini (2020) " *La Inducción de Nuevos Colaboradores en la Empresa*" Hotel *Howard Johnson Villa Carlos*". Trabajo de Grado para obtener el título de Licenciada en Psicología de la universidad Siglo 21 de Córdoba, Argentina. Llegó a la siguiente conclusión: de que la introducción de un programa de orientación personalizada, acorde a las demandas de la empresa hotelera, generará ventajas hasta largo plazo para todos los miembros del equipo de trabajo, porque toda persona que recién ingresa a un puesto de trabajo en cualquier empresa necesita de un proceso de integración y adaptación, el cual llega a ser estresante, ya que asumirá

responsabilidades para adecuarse y aprender a las nuevas políticas que tiene un determinado puesto de trabajo, en otras palabras, adquirirá destrezas adicionales, se familiarizará con sistemas y recursos desconocidos y se integrará socialmente en su entorno. Por las razones mencionadas, es esencial contar con un proceso de orientación personalizado que sirva de beneficio para de la empresa, donde el empleado tenga una clara comprensión de su ubicación laboral, cuáles serán sus objetivos para poder alcanzarlos y cuál será su desempeño en el puesto asignado, además reducirá considerablemente las consecuencias negativas como: la desconfianza, ansiedad, miedo, entre otros.

Morelos (2020) ***“Identificación de los factores que generan alta rotación del personal operativo en el Hotel Dorado Plaza”***. Trabajo de grado para obtener título de Psicóloga de la universidad Antonio Nariño de Cartagena, Colombia. Llegó a la siguiente conclusión: La rotación de personal produce impactos a corto y largo plazo, y a su vez genera costos que se puede observar a la perfección, pero que afectan a la imagen de la empresa y pierde credibilidad en el mercado laboral, por la inestabilidad del personal, además se da hincapié a cerca del crecimiento personal en el que los resultados revelan que una proporción de los colaboradores afirman que han tenido un crecimiento personal y profesional, pero que no han sido realmente satisfactorios para todos. Por tales razones, se pide que las empresas implementen programas de inducción, reinducción y entrenar al nuevo colaborador para que le permita tener mayor conocimiento en cuanto a su cultura interna, estructura, para poder generar responsabilidad y la efectividad en su desempeño.

A nivel nacional

Vargas y Encina (2021) *Evaluación del proceso de inducción en las etapas de reclutamiento – selección y su relación con la deserción laboral de los trabajadores de hoteles tres estrellas de Moyobamba 2019*. Tesis para optar el título profesional en Administración en Turismo de la Universidad nacional de San Martín de Tarapoto. Llegó a la siguiente conclusión: Se indica que los hoteles de Moyobamba cuentan con buenas instalaciones y la atención es de primera. Sin embargo, se identificaron dificultades relacionadas con el personal, ya que muchos empleados ingresaron solo por períodos breves de tiempo debido a que los estudios realizados han demostrado que a mayor deficiencia en ciertos aspectos del proceso de orientación, mayor será la tasa de abandono, por tal razón se recomienda a los hoteles empezar por mejorar el reclutamiento de los solicitantes, luego por el entorno de trabajo e informando adecuadamente los puestos de trabajo.

Álvarez y Lorenzo (2021) *Inducción y su relación con el compromiso laboral de los colaboradores del Hotel San Eduardo E.I.R.L.* Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración de la universidad Cesar Vallejo de Chiclayo. Llegó a la siguiente conclusión: De acuerdo con el proceso del plan de inducción que brinda el hotel San Eduardo a sus colaboradores está bien estructurada y elaboradas, pero se logró identificar que no lo implementan y no le dan mucha importancia al momento de que ingresa un personal nuevo; ya que de acuerdo a la investigación, se evidencia que existe una deficiencia en cuanto a la información de la inducción que realiza para que el colaborador se sienta más comprometido, de esta manera se refleje un buen desenvolvimiento en el puesto asignado.

Aguayo (2019) *Retención de recursos humanos en los hoteles de Casa Andina en la ciudad de Cusco*. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de la

Universidad Andina del Cusco. Llegó a las siguientes conclusiones: La retención de recursos humanos se considera como buena por lo que se puede entender que, no sólo atrae y emplea bien a sus colaboradores, sino que los motiva eficientemente. Se aprecia que trata de mantenerlos satisfechos, brindándoles las condiciones agradables, ya sea físicas o buen entorno con sus compañeros de trabajo, pero viéndose con brechas con respecto a la remuneración, que afecta considerablemente para retener a los colaboradores en la empresa, creando un alto retiro de personal, dado que los empleados buscan mejores oportunidades salariales y una calidad de vida laboral, por tal razón, se recomienda que la empresa enfoque sus esfuerzos velando la higiene y seguridad en el trabajo; en lo que respecta sobre la relación entre compañeros, se observa el intercambio de ideas de manera eficiente, sin embargo existen personas malintencionadas que afectan el clima laboral en las áreas que se encuentran.

Godos et al. (2019) ***Implementación de las bases de gestión del talento humano para la generación de una ventaja competitividad y sostenible en el hotel Sonesta El Olivar.*** Tesis para optar el Grado de Magister en Dirección de Personas de la Universidad del Pacífico de Lima. Llegó a la siguiente conclusión: Cabe mencionar que el Hotel tiene como objetivo crear experiencias para contar con personas felices y dispuestos a trabajar eficientemente por la empresa, sin embargo, se identificó una falta de eficacia en la implementación de los procesos, porque se ha evidenciado que los colaboradores no tienen un rol sobresaliente en la empresa, consecuencia de ello se aprecia el malestar de los clientes. A través de los resultados se ha observado que cada jefe de área se encarga seleccionar quienes son aptos para el puesto y que del reclutamiento se encarga la dirección del talento humano, lo que genera una información distorsionada por lo que las funciones encomendadas no se realizan de manera idónea.

A nivel local

Camones (2020) ***Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz – 2020***. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo de Huaraz. Llegó a las siguientes conclusiones: Como en la ciudad de Huaraz, en temas hoteleros es amplia y el servicio eficiente que se ofrece depende de la responsabilidad y el trabajo que aporta cada integrante del hotel, en el estudio se determinó que influencia de la gestión del talento humano es de nivel medio en el desempeño de los colaboradores; asimismo la influencia de la incorporación, colocación y las recompensas del personal sobre su desempeño en el trabajo es fuerte, por las razones mencionadas se recomienda reforzar las estrategias para la mejora de los establecimientos; además, se determinó que el impacto del desarrollo, la retención y la supervisión del personal en el rendimiento laboral es significativo y de gran alcance, en el que es recomendable que se realicen estudios conjuntos porque la actividad depende del mejor desempeño de los trabajadores.

Bravo (2019) ***Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del distrito de Huaraz***. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Llegó a las siguientes conclusiones: Se encontró que el principal responsable en tener incentivado al personal son los gerentes para su mejor desempeño y se tiene que tomar en cuenta que el personal es un pilar importante para la empresa. Dado los resultados se concluye que, no se evalúan a conciencia la necesidad de realizar capacitación a cerca de los incentivos laborales, porque no cuentan con programas para la capacitación que permita desarrollar eficientemente las funciones encomendadas, que sirvan de beneficio de la empresa para lograr sus objetivos.

3.2. Bases teóricas

Gestión del talento humano (GTH)

Pérez (2021) lo define como un conjunto de procesos dentro de la organización, orientados a reclutar, administrar, potenciar, motivar y retener a los colaboradores.

(Aguilar, 2014) citado por (Calle et al., 2018) menciona que:

El departamento de la GTH es preciso para toda empresa, ya que permite tener interrelación entre directivos y los colaboradores. Por lo general, las responsabilidades del departamento de talento humano incluyen el reclutamiento, la selección, la contratación, la orientación, la capacitación, el desarrollo de planes de carrera, la gestión del clima laboral, la administración de nóminas, permisos y la retención del personal.

En este sentido, la GTH está compuesta por varios procesos, los cuales están integrados por varios procesos entre sí con la intención de obtener resultados convenientes para la empresa y poder medir la relación que hay de los colaboradores con los directivos.

Para comprender mejor del porque se está tomando las variables en estudio, se tiene que ver los procesos de la GTH, en el que se va encontrar a que se refieren y como se puede aplicar en una empresa determinada para tener competitividad en el mundo empresarial.

Procesos de Gestión del Talento Humano.

Abril (2018) toma en cuenta los seis subsistemas mencionados por Chiavenato (2002)

los cuales tienen una estrecha relación entre sí:

- Admisión: Quien debe estar en la organización.
- Aplicación: Que actividades debe cumplir el personal nuevo.
- Compensación: Cómo recompensar a las personas.
- Desarrollo: Cómo hacer que mejoren las personas.

- Mantenimiento: Cómo retener en su puesto de trabajo al personal.
- Monitoreo: Ver lo que son y lo que hacen las personas.

Los procesos se organizan en seis subsistemas, en el que se trata de encontrar a los empleados de acuerdo a la necesidad de la empresa y luego ayudarles a quedarse; para ello se tiene que tener en cuenta los siguientes pasos: ver quién trabajará en la empresa, que es lo que harán cuando ingresan, como recompensar para su mejor desempeño, como mejorar al colaborador, que hacer para retenerlos y estar en constante monitoreo.

Por otra parte, Chiavenato (2020) en el nuevo papel del talento humano que se está dando en estos últimos tiempos, propone otros seis procesos mejor ordenados:

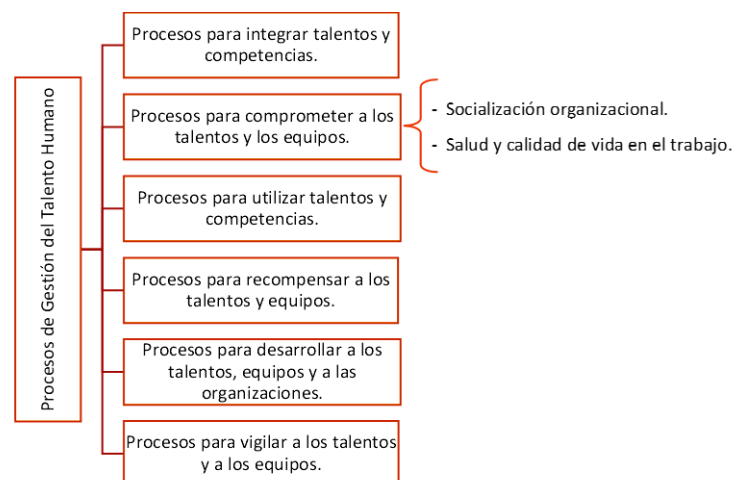
1. *Procesos para integrar talentos y competencias.* En este proceso se integran nuevas personas con diferentes capacidades en una empresa determinada, asimismo, se le dice procesos que sirven para proveer o suministrar personas y de competencias.
2. *Procesos para comprometer a los talentos y los equipos.* Son utilizados para crear ambientes acordes a las necesidades de las personas que ocuparan un puesto en específico y tener en conocimiento la parte psicológica para que sean satisfactorias, adicionalmente, dentro del proceso se abarcan aspectos como el manejo de la cultura organizacional, el ambiente en el que trabajará, la disciplina, la seguridad y la buena relación con los sindicatos.
3. *Procesos para utilizar talentos y competencias.* Se utilizan para ver a detalle las funciones que las personas van a cumplir estando en la empresa, asimismo orientar y ayudar sus competencias. Por otra parte, se incluye el diseño organizacional y del trabajo.

4. *Procesos para recompensar a los talentos y equipos.* Proceso en el que se incentiva al colaborador y/o equipos de trabajo con la finalidad de satisfacer sus necesidades, brindándole buenas recompensas o remuneración.
5. *Procesos para desarrollar a los talentos, equipos y a las organizaciones.* Sirven para capacitar y aumentar el desarrollo personal y profesional, equipos de trabajo y colaboradores como un todo. Implica saber cuándo capacitar, brindar nuevos aprendizajes, tener línea de carrera, entre otros.
6. *Procesos para vigilar a los talentos y a los equipos.* Se da seguimiento de las acciones del personal y los equipos, así como controlar el uso, para luego verificar los resultados, en esta se incluyen cantidad de información y los sistemas de información digital.

En los últimos tiempos que se está viviendo exige cambios en las empresas y lo que se tiene que tener en cuenta es ver al colaborador como un valor importante para que la empresa funcione de la mejor manera, asimismo asegurarse de que cada proceso aporte valor y sinergia.

Figura 1

Procesos de la Gestión del Talento Humano.



En la figura se muestran los procesos que una empresa determinada debe de aplicar para tener éxito a través de los tiempos, ya sea en contar con la obtención de eficiencia de los trabajadores, tal como de la empresa.

Se aprecia que los procesos son aislados, es importante que deben verse como un conjunto. Para esta investigación se va tomar algunos puntos, donde está la socialización organizacional, y dentro el cual se va tomar en consideración el programa de inducción y como segundo punto se tiene la salud y la calidad de vida en el trabajo, en el que se va tomar hincapié sobre aspectos importantes para retener a los talentos.

Procesos de inducción.

Según Aldi (2018) hace referencia que el proceso de inducción también se le conoce como integración u orientación, ya que es uno de los pasos determinados para socializar un nuevo empleado en la empresa, porque se busca contar con una adaptación eficiente, no solo en un contexto físico sino también en la parte filosófica de la empresa, con ello, una mejor identificación y sentido de pertenencia, lo cual, incidirá directamente en el desempeño del personal que es reciente en una empresa. A través del proceso de inducción cada miembro que ingresa a una empresa determinada tiene una perspectiva más clara y ayuda a que se pueda integrar con mayor facilidad y de esta manera tener un comienzo productivo.

Objetivo del proceso de inducción:

Según Córdova (2016) menciona que el objetivo principal del proceso es de formar, orientar y dar a conocer a los nuevos integrantes de un grupo, sus deberes, derechos, así como de los diferentes temas que deben conocer al momento de ingresar a realizar las actividades correspondientes en una empresa.

Etapas de inducción:

Se tiene tres etapas fundamentales que van a facilitar el desarrollo adecuado del proceso de inducción:

Inducción general. Es la información que se brinda en una empresa de manera general, tomando en cuenta lo más relevante para conocer y desarrollar las tareas adecuadamente.

Como menciona Naranjo (2019) en esta etapa se presenta información relevante con respecto a la empresa, por tal razón se indica la siguiente información:

- Se presenta la estructura general de la empresa como: la historia, misión, visión, objetivos, valores corporativos, principales accionistas y el tamaño de la empresa.
- Proyectos en los que la empresa tiene a futuro.
- Aspectos que están relacionados con el tipo de contrato con empresa, horarios, días de pago, asistencia a la empresa y tiempos de alimentación, beneficios sociales, descansos, entre otros.
- Proporción de información general a los colaboradores y programas de desarrollo personal o profesional en la organización.
- Información sobre el reglamento interno de trabajo y generalidades a cerca de la seguridad social.
- Mención del régimen disciplinario, sistemas de retribución y otros de interés institucional.

Inducción específica: Es aquella información concreta sobre las funciones a desarrollar en una empresa, profundizando aspectos relevantes del cargo que ocupara el nuevo ingresante, y se encarga generalmente por el jefe de cada puesto de trabajo, quien presenta a los compañeros de trabajo y los cargos que ocupan en las diferentes áreas de la compañía.

Como indica Naranjo (2019) en esta etapa se presenta la siguiente información:

- Se presenta el organigrama, el lugar del puesto de trabajo y la presentación de las personas con las que interactuará.
- Muestra del diagrama de flujo, conocer las instalaciones, utilización de máquinas, equipos, herramientas y materiales.
- Las incidencias que pueda suceder en su puesto de trabajo, relación entre compañeros de trabajo y contacto directo e indirecto con los clientes externos.
- El sistema de turnos de trabajo, cambio de turnos y los permisos correspondientes.
- Derechos y obligaciones del trabajador y la empresa en un contexto determinado.

Evaluación: Es la evaluación a cargo del personal del área respectiva para determinar si quedó clara la información brindada, con el fin de reforzar y tomar planes de acción.

Programa de integración o inducción:

Según Chiavenato (2020) menciona que el programa de inducción pretende conseguir a que el personal reciente asimile, de manera rápida la cultura organizacional de la empresa y luego se comporte como un miembro más de la organización. Para lo cual se tiene los puntos principales del programa de integración que se debe de emplear de la siguiente manera:

- *Asuntos organizacionales:* mencionando la información general de la empresa, tales como la misión y objetivos, políticas, estructura organizacional, productos o servicios que se ofrece, reglas y procedimientos internos, entre otros aspectos más.

- *Beneficios ofrecidos:* se indica los horarios de trabajo para descanso y para comer, los días de pago, adelantos salariales y programa de presentaciones sociales que se ofrece dentro de la empresa.
- *Relaciones:* Presentaciones con los compañeros y superiores.
- *Deberes del nuevo participante:* Las nuevas responsabilidades que se le asigna y confían al nuevo integrante de la empresa.

De lo expuesto sobre las etapas y el programa de la inducción propuesta por Chiavenato, se puede deducir que la inducción general, es aquella en la que se otorga una información relativa relacionado a los asuntos organizacionales tales como: reglamentos, recorrido por la empresa para conocer las instalaciones y otros aspectos de interés. Por otro lado, la inducción específica es la presentación más delimitada con la información relativa al que será su día a día en la empresa, en el que se considera los beneficios ofrecidos como: el horario de trabajo y los descansos que tendrán en la semana, la remuneración adelantada y programas que ofrece la empresa; además se considera a las relaciones, donde se presenta a los compañeros de trabajo con los que interactuará y los principales encargados de cada área; asimismo, se toma en cuenta en esta inducción a los deberes del nuevo participante como: las tareas básicas que se espera que se desarrollen, los objetivos específicos para el trabajador del puesto que va a ocupar, ver la visión general del puesto tomando en consideración el organigrama de su área de trabajo, y otros relacionados para el cumplimiento eficiente al área donde ingresará.

Retención de personal.

Abril (2018) hace referencia de que uno de los desafíos más grandes para una empresa es enfrentarse a la competencia de acuerdo a la actividad que ofrece, ya que en la actualidad hallar y retener a buenos colaboradores es un poco escaso,

puesto que existe competencias desleales y la retención de estos es de importancia para el éxito de un negocio.

Objetivo de la retención de colaboradores.

El objetivo es crear un lugar atractivo para que el trabajador se desempeñe mejor, de esta manera sea menos probable que se marchen.

Procesos para retener a los talentos

Chiavenato (2020) en su libro “Gestión de Talento Humano” hace referencia que la retención del personal se tiene que ver desde la incorporación a la empresa, por tal razón, se muestra algunos beneficios que en cada proceso se debe efectuar para poder retener a un empleado por un periodo de tiempo considerable:

- Procesos para incorporar personas: Para no contar con problemas futuros sobre la salida de los colaboradores, en este proceso se tiene que ver el mejor perfil, tener mayor precisión, exactitud y atracción.
- Procesos para colocar talentos: En este proceso se va a ver el mejor acoplamiento, la forma activa de brindar diversas actividades y funciones, mejor evaluación y satisfacción.
- Proceso para recompensar a los talentos: En este proceso está orientado a los objetivos y necesidades tanto del empleador como del colaborador, ya que se va a tomar en cuenta sobre los mejores resultados, mayores incentivos.
- Procesos para retener a los talentos: En este proceso se considera brindar mejores incentivos, obtener buenos resultados, desarrollar aprendizaje.

Estrategias para la retención de personal.

Según Sofía (2022) el objetivo de las estrategias es crear experiencias en el trabajo viendo que sean favorables para el personal, así como para la empresa. Se presenta

a continuación, las estrategias más eficaces para incorporar al plan de retención del personal:

- **Empezar por una buena contratación.**

Es posible que un colaborador se retire cuando no es bien tratado desde el principio, por ello es preciso tomar en cuenta y hacerse la pregunta de que si es la persona conveniente para la cultura de la empresa y si se puede relacionar con los valores que cuenta.

- **Tener al día los contratos al momento de la incorporación.**

Es posible que como empresa se sienta feliz con un perfil de acuerdo a lo planificado, pero ¿el colaborador estará contento dentro de la empresa? El hecho de aceptar un puesto, no compromete a que se quede por largo tiempo, por ello se tiene que sentir acogido, apoyado y recibido, para que pueda sentirse más cómodo al imaginar un futuro en la empresa.

- **Ofrecer formación continua y desarrollo profesional.**

A un profesional le encanta asumir retos para poder conseguir sus objetivos, cuando sientan que han llegado a un punto de estancamiento, posiblemente busquen otra empresa que les ofrezca mayores oportunidades; el punto está en brindarles una formación consecuyente y un camino que permita alcanzar objetivos, para ampliar sus habilidades que pueda tener una persona en lugar de limitarlas, porque ofrecer posibilidades de poder crecer en un determinado tiempo es un valor agregado los cuales toman en consideración.

- **Ofrecer una remuneración competitiva.**

De cierta manera el salario es una de las razones fundamentales por los que los empleados buscan otros trabajos, ya que, si la remuneración no es el adecuado, los mejores colaboradores optarán efectivamente otro empleo, porque conocen su valor.

- **Beneficios para los trabajadores.**

Los beneficios que ofrecen las empresas ya sea en paquetes pequeños (el café y aperitivos gratuitos) o grandes (ofrecer vacaciones, permisos adicionales) pueden levantar la moral de un colaborador y que sean difíciles de ignorar y de esta manera ayudar a retener en la empresa por un tiempo prolongado.

- **Invertir en la salud de los trabajadores con programa de bienestar.**

En ocasiones cuando existe un sobrecargo de trabajo es agotado para los colaboradores, cuando esto pasa es posible que tengan que abandonar la empresa, en caso permanezcan la productividad y la eficacia en su trabajo puede disminuir afectando así a la empresa, por tal razón es necesario contribuir en su salud físico como mental, conocido también como higiene laboral.

- **Mantener a los empleados informados.**

Cuando existe desinformación o también se le puede llamar teléfono malogrado en el trabajo genera de cierto modo dudas sobre diferentes aspectos en el puesto laboral, por ende, los empleados optan por buscar nuevos empleos; por ello es importante informar si existe un cambio, pero de manera gradual, porque la noticia de imprevisto y profundo puede desviar a los colaboradores.

Cómo aplicar un plan de retención de colaboradores.

Perder algunos colaboradores en el camino a veces escapa de las manos del empleador, sin embargo, es importante que la empresa no aporte a la decisión que puedan tomar ellos. Una manera de hacerlo es creando un plan de retención de personal, para lo cual, se presenta tres pasos hechos en preguntas que deben de tomar en consideración los equipos de recurso humanos:

- ¿Es un problema?

Para ello antes de resolver un problema, se tiene que conocer de donde parte, identificando tres preguntas esenciales ¿Cuántos se van? ¿Quién se va? ¿Por qué se van? Ya que una alta rotación de personas es un problema grande, asimismo, se tiene que ver la tendencia del despido de colaboradores; como ejemplo, si se nota que hay una posibilidad de que los colaboradores del género femenino se retiren continuamente, es posible que exista un ambiente incómodo o no da espacio a que esta parte de la plantilla perciba crecimiento y/o beneficio dentro de la empresa.

- ¿Cómo proceder?

Cuando se presente un problema, se tiene que tomar medidas a la brevedad posible y un plan de retención puede solucionar y se puede incorporar desde diferentes enfoques; como primer punto encontramos a la estrategia de base amplia, en el que se ve a cerca de los salarios se busca proporcionar mayores beneficios y condiciones laborales flexibles; por otro lado, las estrategias dirigidas buscan obtener información sobre las razones que llevan a los empleados a abandonar la empresa en el que se puede incurrir a entrevistas para que nos proporcionen una información inmediata, aunque hay la posibilidad de que no sean sinceros, pero se vale el intento.

- ¿Funcionó?

En este paso es importante considerar las estrategias efectuadas para determinar si los resultados que se esperaba se dieron o si falta reforzar en algún punto. Además, no está solo en enfocarse únicamente en los efectos a corto plazo, sino evaluar a largo plazo.

Cómo calcular el índice de retención de los colaboradores.

Según Sofía (2020) indica que una empresa puede lograr muchos objetivos cuando ti cuenta con un equipo de trabajo estable y que impulsa siempre a la mejora de la empresa. Pero no sería posible desarrollar tal equipo, si los colaboradores desertan de la empresa de manera continua. Por ello, se debe tomar atención en los detalles dentro de la organización, por ello para conocer el índice, existe una formula sencilla para calcular, la fórmula se vería de la siguiente manera: Hay 85 empleados activos en un hotel "X". Hace 6 meses había 90 empleados.

$$85/90 = 0.94$$

$$0.94 \times 100 = 94$$

La tasa de retención es de 94%

Se menciona que un índice de retención del 90% o superior se considera bueno, pero en el caso de que sea menos a lo mencionado el índice de retención se considera bajo.

3.3. Definición de términos

Inducción

La orientación o inducción un proceso de introducción del nuevo personal, que tiene como objetivo convertir a un individuo ajeno en un miembro colaborador, facilitando su adaptación al entorno laboral y su interacción con compañeros y superiores. (Abril, 2018)

Higiene laboral

Son las condiciones del entorno laboral responsables de garantizar tanto la salud física como mental y el bienestar general de los individuos. (Chiavenato, 2020)

Retención de personal

Es en una secuencia de iniciativas implementadas por los departamentos de Recursos Humanos con el objetivo de mantener en la empresa a los colaboradores altamente productivos, con un rendimiento sobresaliente y talento de alto nivel.

(Ducosing, 2021)

Talento humano

Son todos los individuos que forman parte del equipo de la organización y poseen conocimientos, habilidades y competencias que son continuamente fortalecidos, actualizados y reconocidos. (Chiavenato, 2020)

Remuneración

Es la compensación o remuneración por un servicio o trabajo acordado en el contrato laboral, es decir, es el monto monetario o beneficios que se otorgan a una persona como contraprestación por su labor o servicio. (Significados.com, 2022)

Ambiente laboral

Es la apreciación de los empleados respecto a los elementos que influyen en la calidad de su experiencia laboral, los cuales pueden ser tanto concretos como abstractos. (Vargas, 2021)

Reclutamiento

Es el método utilizado por la empresa para buscar y atraer candidatos en el mercado laboral con el objetivo de satisfacer sus necesidades de selección y requerimientos de habilidades. (Chiavenato, 2020).

Selección

Implica la selección adecuada de la persona idónea para ocupar el puesto apropiado en el momento adecuado. (Chiavenato, 2020)

4. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Tipo de estudio.

El tipo de investigación es básica, Álvarez (2020) menciona que está orientado a obtener un nuevo conocimiento, con el propósito de conseguirlo siempre teniendo en cuenta la realidad concreta.

De acuerdo al enfoque es cuantitativo, Hernández, et al., (2014), la define como la recolección de información relevante que sirven para probar la hipótesis teniendo de base a la medición numérica y un conjunto de técnicas que permiten describir e interpretar los datos de acuerdo al patrón de comportamiento.

Además, este estudio se clasifica como correlacional, ya que se establece una relación de ambas variables, es decir, se buscó determinar la relación entre lo proceso de inducción y retención del personal.

4.2. Diseño de la Investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, así como define Hernández et al., (2014) se refiere a que no existe la manipulación de las variables en estudio; además, dentro de ésta es de tipo transeccional, ya que se levantará la información en un periodo de tiempo determinado. Para la elección del estudio se basó en la observación en lugar in situ a través de la experiencia laboral en uno de los hoteles de categoría de tres estrellas en Huaraz, el cual aporta significativamente para desarrollar eficientemente la investigación.

4.3. Población.

Para Ludeña (2021), la población está compuesta por sujetos que tienen ciertas características que queremos estudiar. Hernández et al. (2014) menciona que es un conjunto de casos que comparten similitudes específicas para considerarse en el estudio.

La población total de la investigación consta de 181 colaboradores de hoteles de tres estrellas provenientes de diversas áreas que conforman un establecimiento hotelero.

4.4. Unidad de Análisis y Muestra.

Para los colaboradores, la muestra será de tipo no probabilístico, Hernández et al., (2014) lo define como una parte de la población en el que la muestra elegida no depende de la probabilidad sino, de la particularidad que tienen en la investigación.

Por ello, la distribución de la cantidad de encuestados realizada al personal de los hoteles con categoría de 3 estrellas en Huaraz se hizo con afijación proporcional, determinando como muestra a 124 de personal.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Para la recopilación de datos se utilizará la técnica de la encuesta con su respectivo cuestionario.

a) Fuentes primarios:

Técnica	Instrumento	Unidad de análisis
Encuesta	Cuestionario	Colaboradores del hotel

b) Fuentes secundarios:

En este caso la obtención de información conceptual fue a través de las siguientes fuentes:

- Tesis: La información por este medio tiene como finalidad tener referencia y pautas con relación a las dos variables de estudio.
- Páginas Web: este medio sirve para obtener la información que complementa todos los aspectos al proceso de inducción y retención del personal, el cual nos permite comprender los conceptos de cada uno de ellos.
- Fuentes bibliográficos. Se toma como referencia diversas definiciones para adentrarse al tema tratado.

5. RESULTADOS

5.1. Análisis de resultados de la investigación.

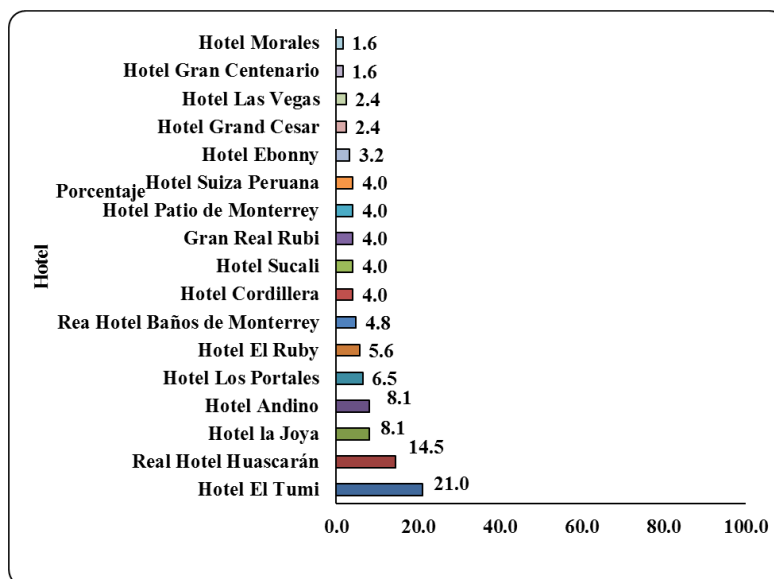
Tabla 1

Población estudiada para la investigación.

Hotel	n	%
Hotel El Tumi	26	21.0
Real Hotel Huascarán	18	14.5
Hotel La Joya	10	8.1
Hotel Andino	10	8.1
Hotel Los Portales	8	6.5
Hotel El Ruby	7	5.6
Rea Hotel Baños de Monterrey	6	4.8
Hotel Cordillera	5	4.0
Hotel Sucali	5	4.0
Gran Real Rubi	5	4.0
Hotel Patio de Monterrey	5	4.0
Hotel Suiza Peruana	5	4.0
Hotel Ebony	4	3.2
Hotel Grand Cesar	3	2.4
Hotel Las Vegas	3	2.4
Hotel Gran Centenario	2	1.6
Hotel Morales	2	1.6
Total	124	100.0

Figura 2

Población estudiada para la investigación.



De la tabla se observa la distribución del número de encuestados del personal de los hoteles que tiene categoría de 3 estrellas analizados mediante afijación proporcional.

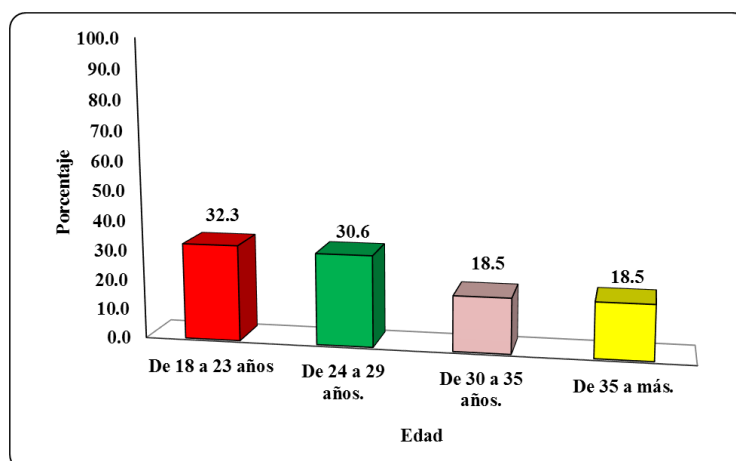
Tabla 2

Edad promedio del personal.

	n	%
De 18 a 23 años.	40	32.3
De 24 a 29 años.	38	30.6
De 30 a 35 años.	23	18.5
De 35 a más.	23	18.5
Total	124	100.0

Figura 3

Edad promedio del personal.



A partir de los datos obtenidos en la tabla, se considera que el 32.3% del personal del total tienen entre 18 a 23 años, mientras que el 30.6% se sitúan entre 24 a 29 años. Basándose en el resultado, se concluye que la mayoría de los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas son jóvenes, con edades entre los 18 y los 29 años durante el período de estudio.

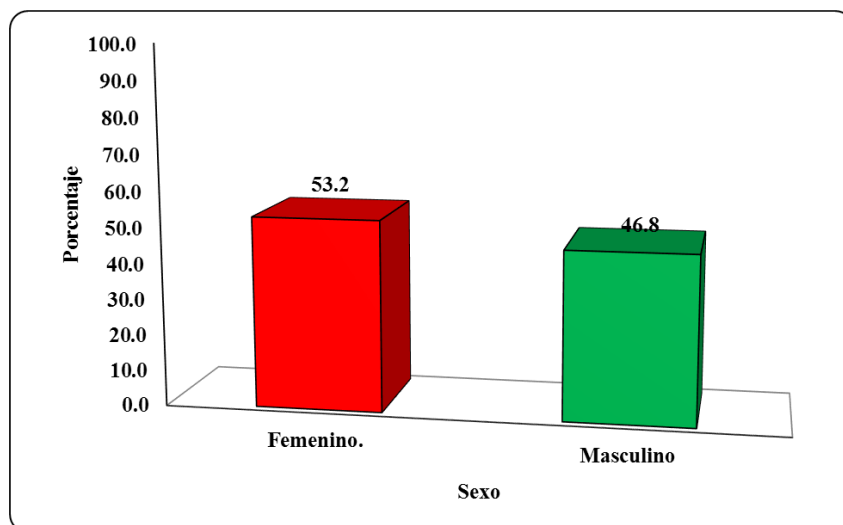
Tabla 3

Género del personal.

	n	%
Femenino.	66	53.2
Masculino.	58	46.8
Total	124	100.0

Figura 4

Género del personal.



Al examinar la tabla, se puede notar que el 53.2% del total de personal corresponde a mujeres, mientras que el 46.8% a hombres. A partir de esta observación, se puede concluir que la mayoría de los colaboradores durante el período de estudio son mujeres.

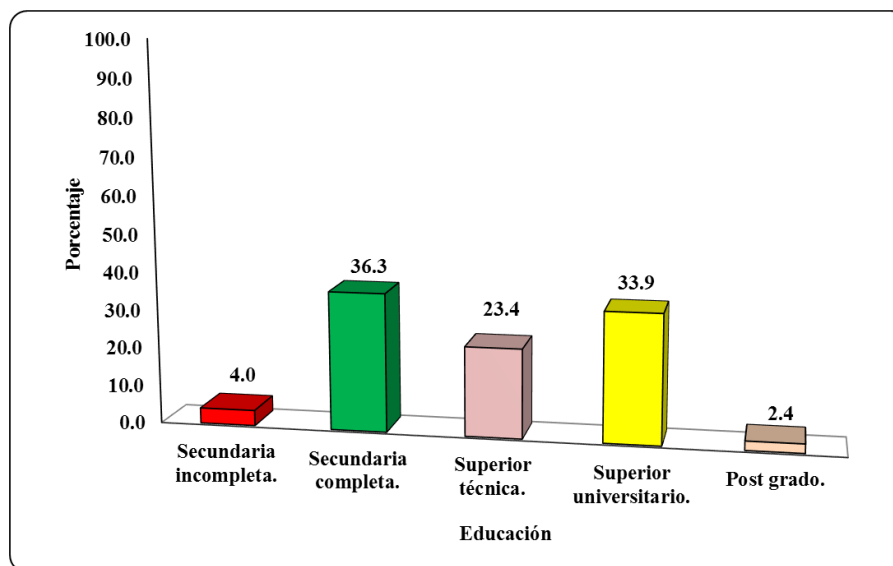
Tabla 4

Nivel de educación.

	N	%
Secundaria incompleta.	5	4.0
Secundaria completa.	45	36.3
Superior técnica.	29	23.4
Superior universitario.	42	33.9
Post grado.	3	2.4
Total	124	100.0

Figura 5

Nivel de educación.



De la tabla, se observa que el 36.3% del total del personal cuenta con educación secundaria completa, mientras que el 33.9% ha alcanzado un nivel de educación universitaria superior. Basándonos en estos hallazgos, se puede concluir que la mayoría de los colaboradores poseen tanto educación secundaria completa como educación universitaria superior.

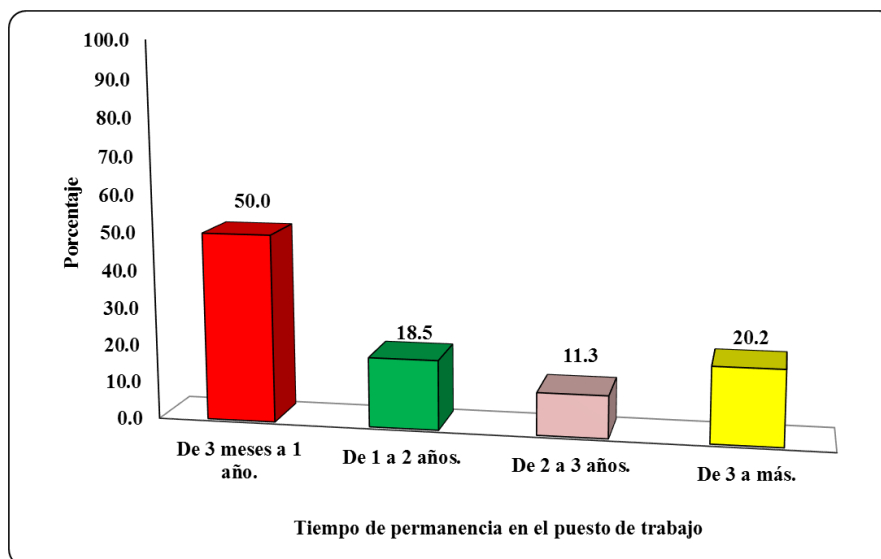
Tabla 5

Tiempo de permanencia del personal en su centro laboral.

	n	%
De 3 meses a 1 año.	62	50.0
De 1 a 2 años.	23	18.5
De 2 a 3 años.	14	11.3
De 3 a más.	25	20.2
Total	124	100.0

Figura 6

Tiempo de permanencia del personal en su centro laboral.



De la tabla, se puede mencionar que el 50.0% del total del personal se mantiene en sus puestos de trabajo entre 3 meses y 1 año, mientras que el 20.2% permanece en el puesto por 3 años o más. A partir de aquellos datos, se concluye que en su mayoría los colaboradores se mantienen en sus puestos de trabajo entre 3 meses y 1 año.

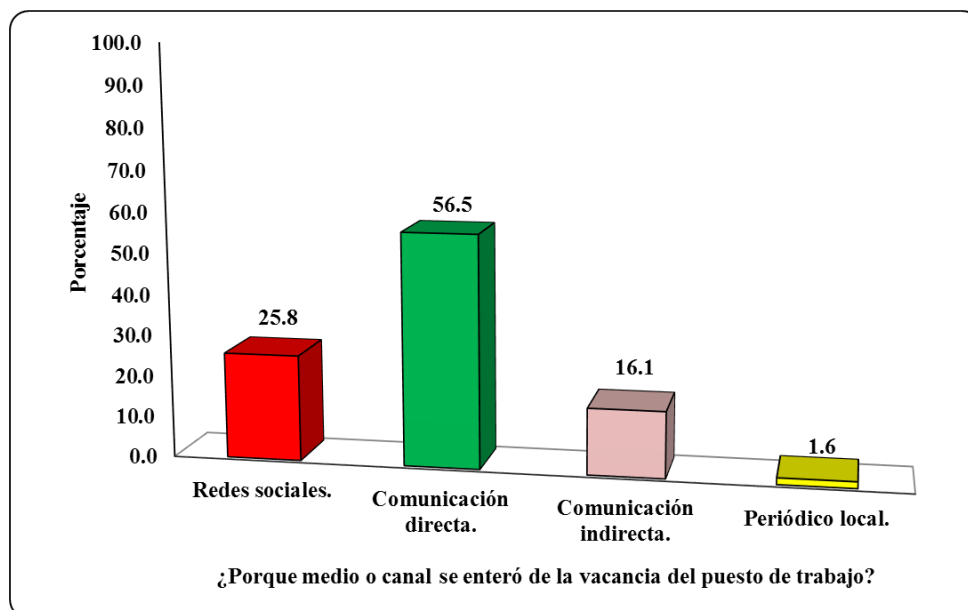
Tabla 6

Medio por el cual se enteró de la vacancia del puesto de trabajo.

	N	%
Redes sociales.	32	25.8
Comunicación directa.	70	56.5
Comunicación indirecta.	20	16.1
Periódico local.	2	1.6
Total	124	100.0

Figura 7

Medio por el cual se enteró de la vacancia del puesto de trabajo.



De la tabla, se puede observar que el 56.5% del total del personal se enteraron de la vacancia del puesto de trabajo por comunicación directa, mientras que el 25.8% del total de colaboradores se enteraron de la vacancia del puesto de trabajo por las redes sociales. Basándonos en el resultado, podemos decir que la mayoría de los colaboradores se enteraron de la disponibilidad de un puesto de trabajo a través de comunicación directa, es decir, a través de recomendaciones o avisos por parte de otros miembros del establecimiento hotelero.

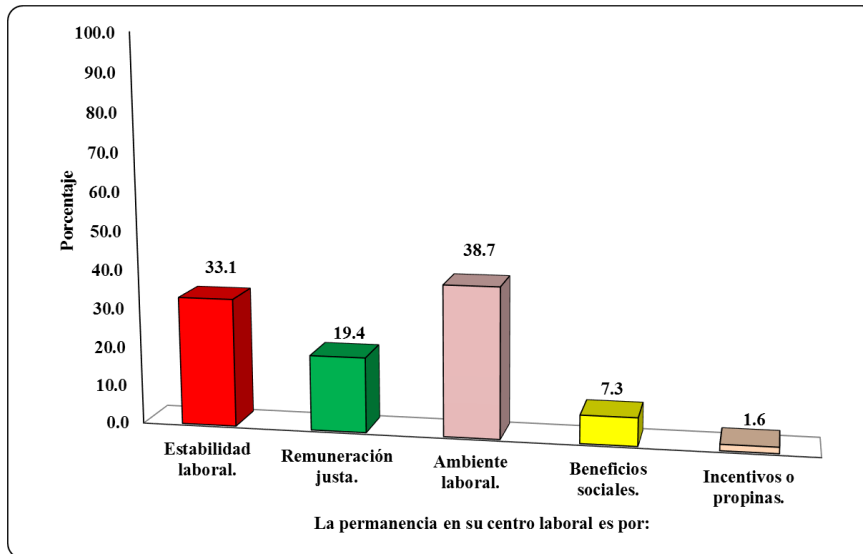
Tabla 7

Razón de la permanencia su centro laboral.

	n	%
Estabilidad laboral.	41	33.1
Remuneración justa.	24	19.4
Ambiente laboral.	48	38.7
Beneficios sociales.	9	7.3
Incentivos o propinas.	2	1.6
Total	124	100.0

Figura 8

Razón de la permanencia su centro laboral.



De la tabla, se observa que el 38.7% del total del personal manifiestan que su permanencia en su centro laboral es por el ambiente laboral, mientras que el 33.1% manifiestan que su permanencia en su centro laboral es por la estabilidad laboral. Basándose en el resultado, se puede indicar que la mayoría del personal permanecen en su centro laboral por un adecuado ambiente laboral que el hotel pueda brindarles.

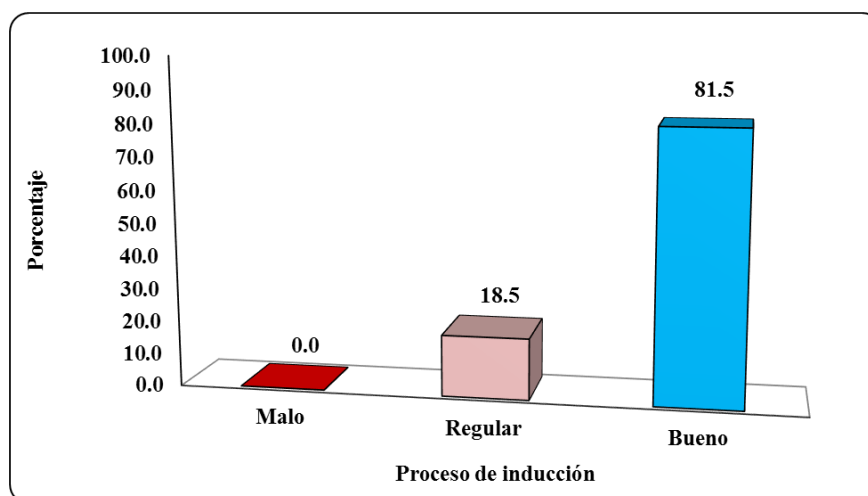
Tabla 8

Variable: El proceso de inducción.

Proceso de inducción	n	%
Malo	0	0.0
Regular	23	18.5
Bueno	101	81.5
Total	124	100.0

Figura 9

Variable: El proceso de inducción



De la tabla, se observa que el 81.5% del total del personal perciben que el proceso de inducción es bueno, mientras que un 18.5% manifiestan que es regular, así mismo un 0.0% percibe que es malo el proceso de inducción. De lo que se puede observar se concluye que la mayoría del personal percibe que el proceso de inducción es bueno.

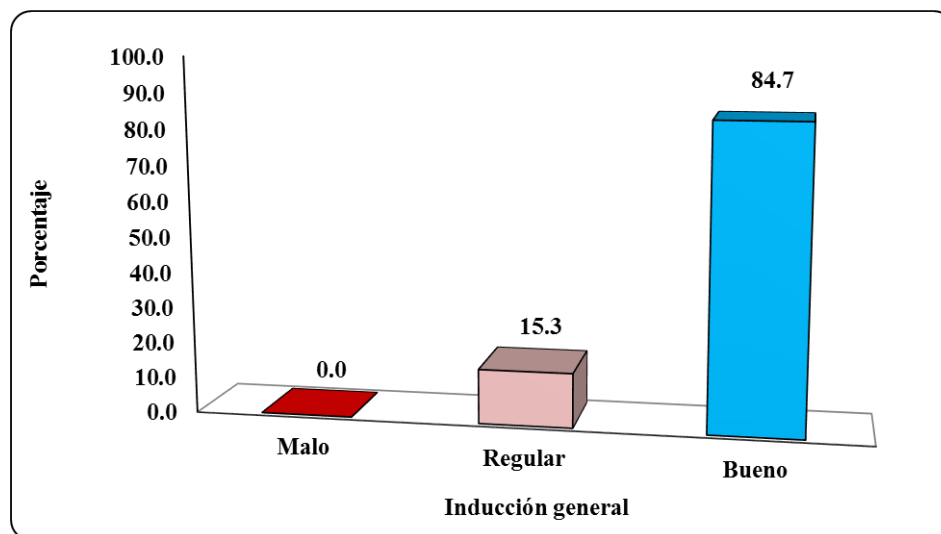
Tabla 9

Dimensión: La inducción general.

Inducción general	n	%
Malo	0	0.0
Regular	19	15.3
Bueno	105	84.7
Total	124	100.0

Figura 10

Dimensión: La inducción general.



De la tabla, se observa que el 84.7% del total del personal perciben que la inducción general es buena, mientras que un 15.3% manifiestan que es regular, así mismo un 0.0% del total percibe que es malo la inducción general. De lo observado se concluye que la mayoría percibe que la inducción general es buena.

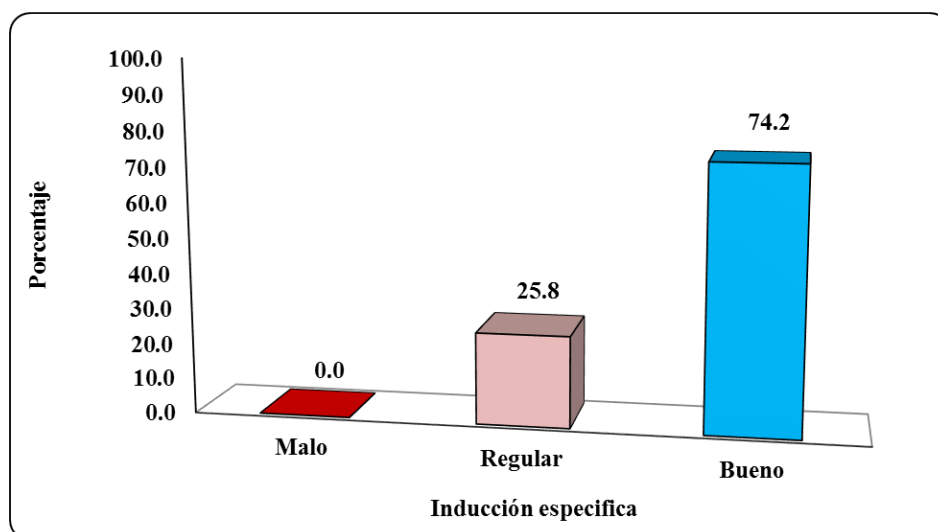
Tabla 10

Dimensión: La inducción específica.

Inducción específica	n	%
Malo	0	0.0
Regular	32	25.8
Bueno	92	74.2
Total	124	100.0

Figura 11

Dimensión: La inducción específica.



De la tabla, se observa que el 74.2% del total del personal perciben que la inducción específica es buena, mientras que un 25.8% mencionan que es regular, así mismo un 0.0% del total percibe que es malo la inducción específica. De lo observado se puede concluir que la mayoría percibe que la inducción específica es buena.

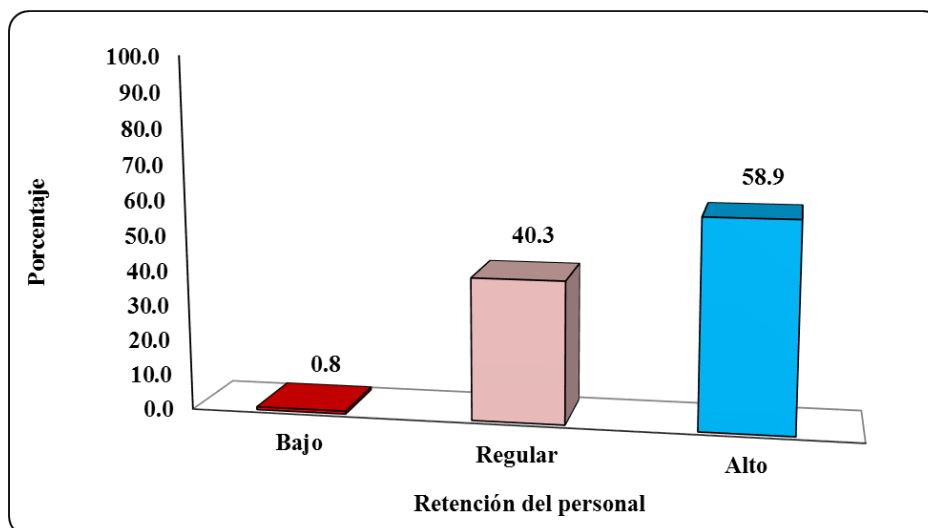
Tabla 11

Variable: Retención del personal.

Retención del personal	n	%
Bajo	1	0.8
Regular	50	40.3
Alto	73	58.9
Total	124	100.0

Figura 12

Variable: Retención del personal.



De la tabla, se observa que el 58.9% del total del personal perciben que la retención del personal es alta, mientras que un 40.3% manifiestan que es regular, así mismo un 0.8% del total percibe que es bajo la retención del personal. De lo que podemos observar se concluye que la mayoría del personal percibe que la retención del personal es alta, sin dejar de lado que un porcentaje considerable percibe que es regular.

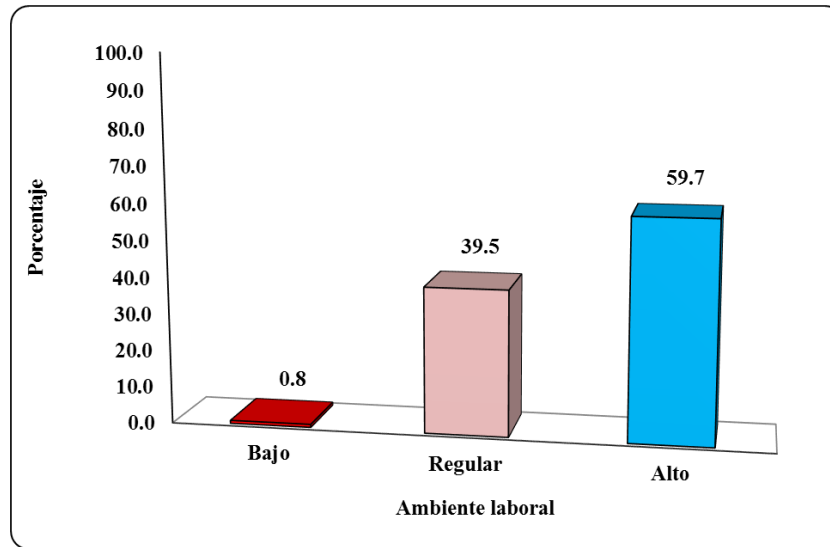
Tabla 12

Dimensión: El ambiente laboral.

Ambiente laboral	n	%
Bajo	1	0.8
Regular	49	39.5
Alto	74	59.7
Total	124	100.0

Figura 13

Dimensión: El ambiente laboral.



De la tabla, se observa que el 59.7% del total del personal perciben que el ambiente laboral es alto, mientras que un 39.5% indican que es regular el ambiente laboral, así mismo un 0.8% del total percibe que es bajo el ambiente laboral. A partir de estos datos, se puede decir que la mayoría del personal manifiestan que el ambiente laboral es alto.

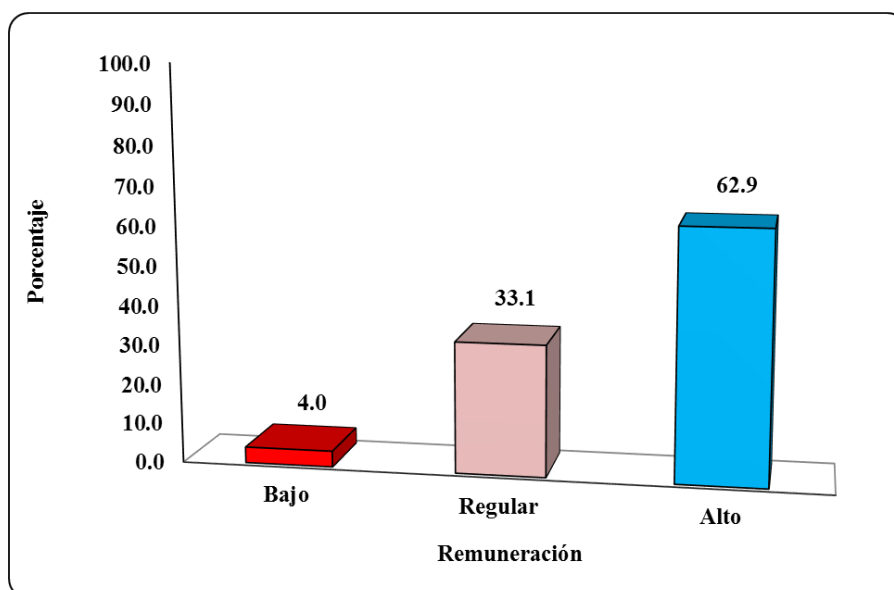
Tabla 13

Dimensión: Remuneración del personal.

Remuneración	N	%
Bajo	5	4.0
Regular	41	33.1
Alto	78	62.9
Total	124	100.0

Figura 14

Dimensión: Remuneración del personal.



De la tabla, se observa que el 62.9% del total del perciben que la remuneración es alta, mientras que un 33.1% indican que es regular, así mismo un 4.0% del total del personal manifiestan que es bajo la remuneración. Basándonos en los hallazgos, se puede concluir que la mayoría manifiesta que la remuneración es alta.

5.2. Análisis correlacional.

Tabla 14

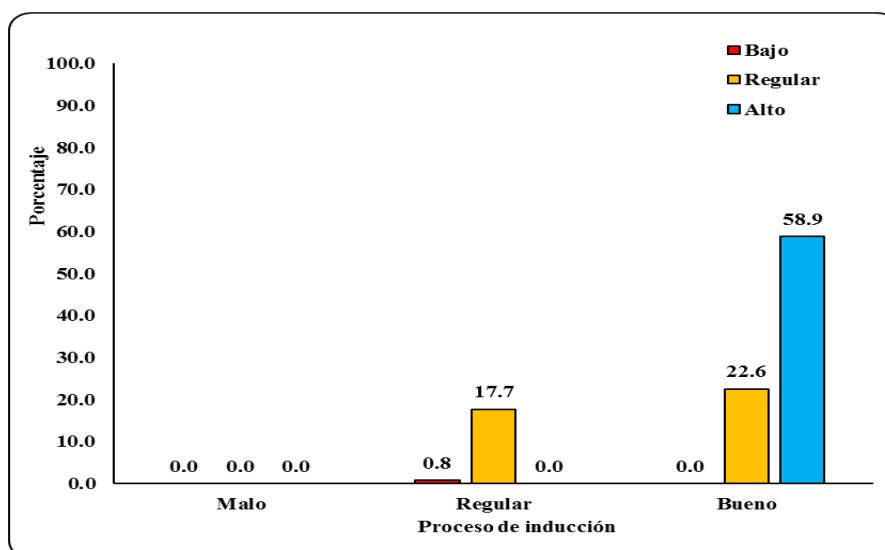
Relación entre el proceso de inducción y la retención del personal.

Proceso de inducción	Retención del personal						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	n	%	N	%	n	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	1	0.8	22	17.7	0	0.0	23	18.5
Bueno	0	0.0	28	22.6	73	58.9	101	81.5
Total	1	0.8	50	40.3	73	58.9	124	100.0

$\chi^2=42.454$ $gl=2$ $P\text{-valor}=0.000$

Figura 15

Relación entre el proceso de inducción y la retención del personal.



En la tabla se aprecia que el 58.9% del total del personal afirman que el proceso de inducción es bueno y por ende la retención del personal es alta, además se observa que el 22.6% afirman que el proceso de inducción es bueno y en consecuencia la retención del personal también es regular.

Al realizar el análisis estadístico no paramétrico de dependencia de chi cuadrado, se identificó una relación significativa entre el proceso de inducción y la retención del personal con nivel de confianza del 95%.

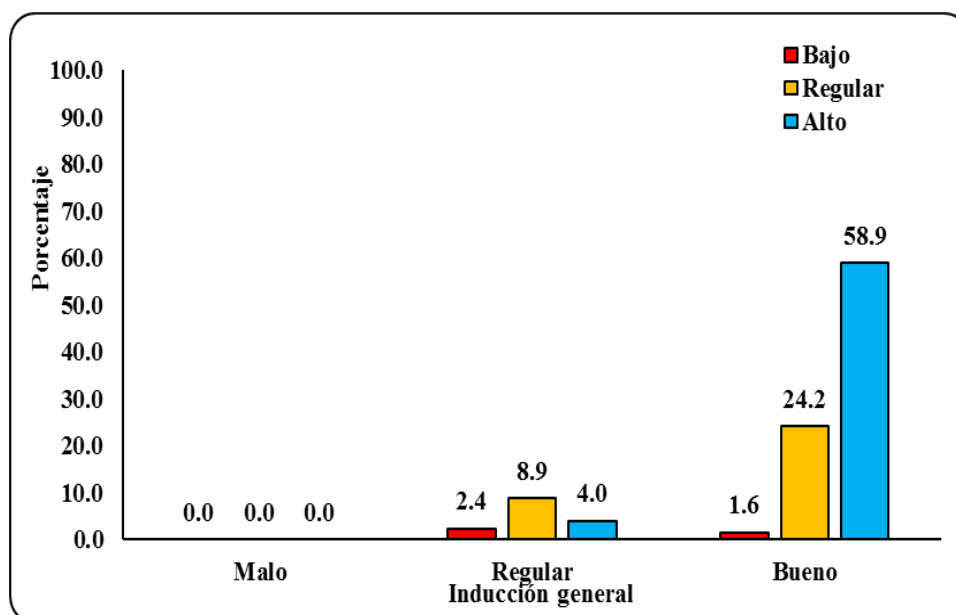
Tabla 15

Relación entre la inducción general y la remuneración del personal.

Inducción general	Remuneración						Total		
	Bajo		Regular		Alto				
	n	%	N	%	n	%	n	%	
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
Regular	3	2.4	11	8.9	5	4.0	19	15.3	
Bueno	2	1.6	30	24.2	73	58.9	105	84.7	
Total	5	4.0	41	33.1	78	62.9	124	100.0	
		X²=16.651		gl=2		P-valor=0.000			

Figura 16

Relación entre la inducción general y la remuneración del personal.



En la tabla se observa que el 58.9% del total del afirman que la inducción general es buena y por ende la remuneración es alta, además se observa que el 24.2% afirman que la inducción general es buena y en consecuencia la remuneración es regular.

Al llevar a cabo el análisis estadístico no paramétrico de dependencia de chi cuadrado, se obtuvo una relación significativa entre la inducción general y la remuneración, con el nivel de confianza del 95%.

Tabla 16

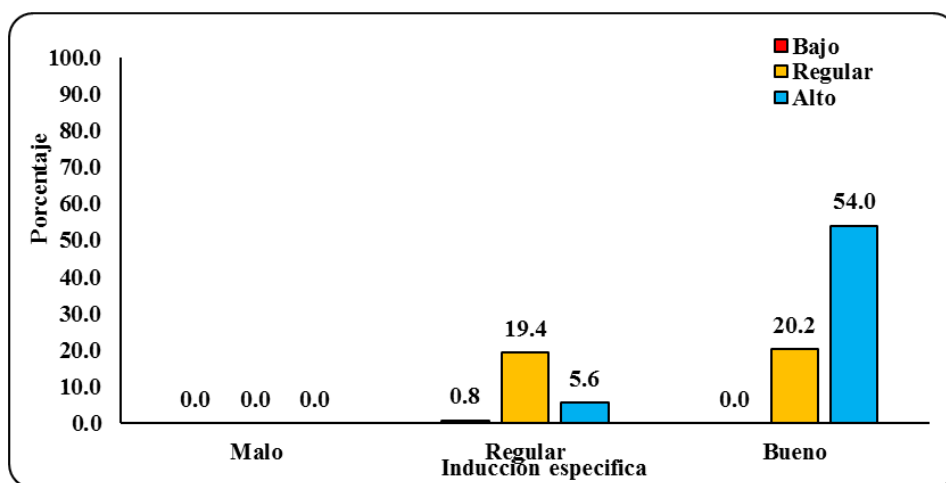
Relación entre la inducción específica y el ambiente laboral.

Inducción específica	Ambiente laboral						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	n	%	N	%	N	%	n	%
Malo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Regular	1	0.8	24	19.4	7	5.6	32	25.8
Bueno	0	0.0	25	20.2	67	54.0	92	74.2
Total	1	0.8	49	39.5	74	59.7	124	100.0

$\chi^2=26.946$ gl=2 P-valor=0.000

Figura 17

Relación entre la inducción específica y el ambiente laboral.



En la tabla se aprecia que el 54.0% del total de colaboradores afirman que la inducción específica es buena y por ende el ambiente laboral es alto, además se observa que el 20.2% afirman que la inducción específica es buena y en consecuencia el ambiente laboral es regular.

Al realizar el análisis estadístico no paramétrico de dependencia chi cuadrado, se descubrió una relación significativa entre la inducción específica y el ambiente laboral, con un nivel de confianza del 95%.

5.3. Prueba de normalidad de datos y contrastación de hipótesis.

Tabla 17

Prueba de normalidad de los datos.

Variable / Dimensión	Pruebas de normalidad						Resultado
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Proceso de inducción	0.103	124	0.002	0.953	124	0.000	No Normal
Inducción general	0.143	124	0.000	0.937	124	0.000	No Normal
Inducción específica	0.113	124	0.001	0.960	124	0.001	No Normal
Retención del personal	0.078	124	0.064	0.978	124	0.044	No Normal
Ambiente laboral	0.098	124	0.005	0.974	124	0.016	No Normal
Remuneración	0.116	124	0.000	0.946	124	0.000	No Normal

Prueba de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se produjo el coeficiente de coincidencias de Spearman debido a que tanto las variables como las dimensiones no cumplieron con el supuesto de normalidad para la obtención de puntajes.

Hipótesis general

i. Hipótesis de Investigación

El proceso de inducción se relaciona significativamente con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

ii. Hipótesis Estadística

H₀: El proceso de inducción no se relaciona significativamente con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

H₁: El proceso de inducción se relaciona significativamente con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.

iii. Nivel de significación

El nivel de significancia teórica utilizado es $\alpha = 0.05$, lo cual equivale a un nivel de confianza del 95%.

iv. Función de prueba

Se llevó a cabo utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, debido a que las variables no exhiben una distribución adecuada en los datos.

v. Regla de decisión

Se rechaza la hipótesis nula cuando el valor de significancia observado "p" es menor que α .

No se rechaza la hipótesis nula cuando el valor de significancia observado "p" es mayor que α .

vi. Cálculos

Tabla 18*Correlación bilateral de las variables en estudio.**Correlaciones*

			Proceso de inducción	Retención del personal
Rho de Spearman	Proceso de inducción	Coeficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Retención del personal	Retención del personal	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: Como se aprecia en la tabla 18, existe relación significativa entre ambas variables.

vii. Conclusión

Dado que el valor de significancia observado del coeficiente de correlación de Spearman (Sig. bilateral) es de 0.000, lo cual es menor que el valor de significancia teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que existe una relación significativa entre el proceso de inducción y la retención del personal en los hoteles de categoría de 3 estrellas en Huaraz. Por lo tanto, se confirma la hipótesis general de la investigación.

Tabla 19*Correlación bilateral de la primera hipótesis.**Correlaciones*

			Inducción general	Remuneración
Rho de Spearman	Inducción general	Coeficiente de correlación	1,000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
Remuneración	Remuneración	Coeficiente de correlación	,737**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: Como se puede observar en la tabla 19, existe relación significativa entre las variables.

Conclusión

Debido a que el valor de significancia observado el coeficiente de correlación de Spearman (Sig. bilateral) es de 0.000, lo cual es menor que el valor de significancia teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que hay una relación entre la información mostrada en la inducción general y la remuneración para la retención del personal. Por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 1 de investigación.

Tabla 20

Correlación bilateral de la segunda hipótesis.

			Inducción específica	Ambiente laboral
Rho de Spearman	Inducción específica	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	124	124
	Ambiente laboral	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	124	124

Nota: Como se observa en la tabla 19, existe relación significativa de las variables.

Conclusión

Dado que el valor de significancia observado el coeficiente de correlación de Spearman (Sig. bilateral) es de 0.000, lo cual es menor que el valor de significancia teórica $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula. Esto implica que existe una relación entre la información mostrada en la inducción específica y el ambiente laboral para la retención del personal. Por lo tanto, se confirma la hipótesis específica 2 de investigación.

6. DISCUSIÓN

El propósito principal del estudio fue determinar la relación entre los procesos de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de Huaraz, 2022. Según los resultados logrados, se garantiza que la hipótesis general ha sido validada con un nivel de confiabilidad del 95%. Esto demuestra una relación significativa entre los procesos de inducción y la retención del personal, así como se ve en la tabla 14. Se corrobora con el estudio de Abril (2018) quien toma los seis subsistemas de la gestión del talento humano mencionados por Chiavenato (2002) en el que hace referencia del subsistema de aplicación, donde se interroga ¿qué actividades debe cumplir el personal nuevo, que esta se identifica con los procesos de inducción y el subsistema de mantenimiento, que interroga ¿Cómo retener a las personas en su puesto de trabajo? que identifica al proceso de retención. Por lo consiguiente, teóricamente se relacionan como procesos contiguos y estas se manifiestan de manera integral. Asimismo, en las conclusiones del estudio de Vargas y Encina (2021), mencionan que mientras más deficiente sea el proceso de inducción en algunos aspectos, mayor será la deserción laboral, por lo que se advierte que los establecimientos de hospedaje deben iniciar por mejorar los procesos de inducción de manera eficiente a fin de optimizar el talento humano de estas empresas y a fidelizar a los colaboradores.

En relación al primer objetivo, que es identificar la relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos, se demostró que la hipótesis específica 1 se ha comprobado a el nivel de confiabilidad de 95%. Evidenciándose una relación significativa entre la inducción general y la remuneración, tal como se puede apreciar en la tabla 15. Según Aguayo (2019) en su estudio, se observa que la empresa se esfuerza por mantener a sus colaboradores satisfechos, proporcionándoles las condiciones físicas, psicológicas y sociales necesarias. Sin embargo, se identificaron deficiencias en la dimensión de remuneración, lo cual afecta la permanencia de los colaboradores en la empresa, por lo tanto, en el proceso de inducción general, con respecto con la información que se brinda sobre la remuneración debe de ser de manera precisa y confiable, puesto que cada trabajador busca por lo general las mejores opciones salariales, lo cual permite integrarse a los objetivos de la empresa, de manera íntegra y efectiva. Tomando a Sofía (2022), traza algunas estrategias favorables para la

permanencia del personal en su ambiente laboral, naturalmente sin dejar de lado los objetivos de la organización. Dentro de las estrategias más eficaces que incorpora al plan de retención del personal es entre tantos, ofrecer una remuneración competitiva, aseverando de cierta manera que el salario es uno de las razones fundamentales por el que el personal busca otros trabajos, ya que, si los sueldos no son los adecuados, los mejores trabajadores buscaran efectivamente otro empleo porque conocen su valor.

En cuanto al segundo objetivo. Identificar la relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022. De acuerdo a los resultados obtenidos, se demostró que la hipótesis específica 2 se ha comprobado a un nivel de confiabilidad del 95%. Evidenciándose una relación significativa entre la inducción específica y el ambiente laboral, tal como se puede apreciar en la tabla 16. Según Micolini (2020), en sus conclusiones destaca que cualquier persona que comience a trabajar en una empresa requiere de un proceso de integración y adaptación, el cual puede resultar altamente estresante al mismo tiempo, ya que el instructor al brindar la información de las funciones del puesto de trabajo sea claro y específico, en tal caso no fuese así puede ser sumamente estresante, puesto que esto acarrea ansiedad miedo, desconfianza, entre otros.

Por otro lado, los resultados que se aprecian en las tablas 3 y 5 indican que el 53,2% de los colaboradores son mujeres, mientras que el 50% tiene una duración promedio de empleo de tres meses a un año, determinándose en su mayoría el desarrollo de los empleos temporales, en consecuencia, existe alta rotación del personal femenino y que esto se da porque tienen otras características del sexo opuesto, en el que se puede se puede mencionar que exista la posibilidad de un entorno de trabajo que no da espacio con mayor preponderancia y resulta hacer un estudio sobre equidad de género. De acuerdo a Chiavenato 2020, hace referencia que para poder retener a un colaborador por un periodo de tiempo considerable debemos tener en cuenta el proceso para incorporar personas para no contar con problemas futuros sobre la salida; en este proceso se ve el mejor perfil, mayor exactitud y atracción. Asimismo, Abril (2018) afirma que mantener al personal en una empresa es primordial para tener éxito.

7. CONCLUSIONES

- A manera general estudio refleja que los procesos de inducción tienen relación significativa con la retención de personal en el departamento del talento humano de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz.
- Se precisa que la información dada en la inducción general por la empresa tiene una relación significativa con la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz. Dada que la remuneración es un factor predominante para la retención del personal y que le atribuye un valor al personal eficiente.
- Se precisa que la información dada en la inducción específica se relaciona significativamente con el ambiente laboral para la retención del personal en el departamento del talento humano de los establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, enfatizándose en los procesos de integración y adaptación que son medidas que aportan en los aspectos psicológicos del personal desarrollados en el ambiente laboral de las empresas.

8. RECOMENDACIONES

- Los establecimientos hoteleros deben trabajar con un programa de inducción y retención y ver una estrategia de acuerdo a la cantidad de personal que tienen para mejorar el proceso inducción y retención, que a futuro será favorable.
- Los establecimientos hoteleros de la ciudad de Huaraz deben tomar mayor interés en el seguimiento de los procesos indicados, ya que es el factor clave para el éxito empresarial y mejora el desempeño de talento humano con el que cuenta.
- Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz deben dar valor al talento humano que trabajan con ellos, asimismo crear un ambiente de trabajo agradable de acuerdo a las necesidades y funciones a cumplir.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, M. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Ecuador: Editorial UTA.
- Aguayo, K. (2019). "RETENCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LOS HOTELES CASA ANDINA EN LA CIUDAD DEL CUSCO 2019".
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3521/Kristel_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Aldi, H. (2018). *Inducción y desempeño laboral*.
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Aldi-Hector.pdf>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Academica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez, J., & Lorenzo, M. (2021). *Inducción y su relación con el compromiso laboral de los colaboradores del Hotel San Eduardo E.I.R.L.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89701/Alvarez_RJ-Lorenzo_VME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barea, L. (10 de abril de 2022). *Definición de hotel – Qué es, Significado y Concepto*.
<https://lacienciadejaun.com/definicion-de-hotel-que-es-significado-y-concepto/>
- Bravo, A. (2019). *Capacitación en incentivos laborales en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hoteles del distrito de Huaraz*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10450/MYPES_CAPACITACION_DEL_PERSONAL_BRAVO-AMADO-ABEL_GINES.pdf?sequence=1
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Machala: Utmach.
- Camacho, M. (2022). *Los principales problemas en empresas y sus soluciones desde los RRHH*.
<https://factorialhr.es/blog/problemas-empresas-rrhh/#problemas-en-empresas-de-servicio>
- Camones, Y. (2020). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral, en los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz - 2020*.
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4733/T033_77160159_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recurso humanos*.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_Escritorio_Visualizar?cod_primaria=1000193&libro=8104
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Córdova, S. (2016). *Manual de inducción reinducción para talento humano de Empaquetaduras y Empaques S.A.*
http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1899/1/Manual_induccion_reinduccion_talento_humano.pdf
- Ducosing. (2021). *Retención de talento: ¿Por qué es crucial para tu empresa?*
<https://www.docusign.mx/blog/retencion-de-talento>
- Gestion. (2020). *Ejecutivos peruanos afrontan dificultades para contratar y retener personal.*
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/el-48-de-ejecutivos-peruanos-tiene-dificultades-para-contratar-y-retener-personal-nndc-noticia/>
- Godos, L., Rojas, R., & Zelaya, M. (2019). *Implementación de las bases de gestión de talento humano para la generación de una ventaja competitiva y sostenibilidad en el hotel Sonesta El Olivar.*
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2619/LCristian_Tesis_Maestria_2019.pdf?sequence=1
- Gómez, D. (mayo de 2022). *Qué es el desarrollo profesional, cómo crear un plan y ejemplos.*
<https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-desarrollo-profesional>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación.* Mexico: Mc Graw Hill .
- Ludeña, J. (7 de diciembre de 2021). *Diferencia entre muestra y población.*
<https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-muestra-y-poblacion.html>
- Menjura, A., & Martínez, A. (2022). *Retención del personal en Martínez y Escobar S.A.*
http://74.208.53.179/bitstream/20.500.12494/44985/3/2022_retencion_rotacion_personal.pdf
- Micolini, L. (2020). *La inducción de nuevos colaboradores en la empresa Hotel Howard Jhonson Villa Carlos Paz.*
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/22538/TFG%20-%20Luc%20ada%20Micolini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mincetur. (2021). *Directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados.*
[http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(rkn2hd14akecj2o3qohxrezt\)\)/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodigoGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos+de+Hospedaje+Clasificados+y%2fo+Categorizados](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(rkn2hd14akecj2o3qohxrezt))/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodigoGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos+de+Hospedaje+Clasificados+y%2fo+Categorizados)
- Morelos, E. (septiembre de 2020). *Identificación de los factores que generan alta rotación del personal operativo en el Hotel Dorado Plaza.*
<http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/2513/1/2020EveliaMargaritaMorelosHerrera.pdf>
- Moreno, R. (marzo de 2017). *Revista Científica, artículos de 2017.*
https://issuu.com/indtec/docs/revista_scientific_-_edici__n_espec/388
- Naranjo, B. (2019). *El proceso de inducción de personal. Qué es, etapas y beneficios.*
<https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal/>

- Nuñez, R. (2022). *Análisis de los factores que intervienen en la estabilidad y rotación del personal, en el hotel "Hospedaje Las Cabañas"*.
https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1705/1/TFG_Ulatina_Roberto_Nu%C3%B1ez_Quesada_201002086585.pdf
- Pérez, O. (2021). *¿Qué es la gestión del talento humano?* <https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Significados.com. (junio de 2022). *Significado de Remuneración*.
<https://www.significados.com/remuneracion/>
- Sofía, A. (2022). *Retención de personal: 12 técnicas para implementar en tu negocio*.
<https://factorial.mx/blog/retencion-personal-12-tecnicas/>
- Vargas, M. (2021). *Que es ambiente laboral*.
<https://www.greatplacetowork.com.co/es/recursos/blog/que-es-ambiente-laboral>
- Vargas, P., & Encina, J. (2021). *Evaluación del proceso de inducción en las etapas de reclutamiento - selección y su relación con la deserción laboral de los trabajadores de hoteles tres estrellas de Moyobamba 2019*.
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4094/TURISMO%20-%20Pedro%20Junior%20Vargas%20Lozada%20%26%20Jhuliana%20Lisbeth%20Encina%20Calle.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
PROCESO DE INDUCCIÓN	Es una herramienta de gestión de talento que proporciona al nuevo empleado, que asumirá un cargo, información general sobre la empresa y detalles específicos necesarios para un desempeño exitoso en las responsabilidades asignadas. (Naranjo, 2019)	Inducción general	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienvenida cordial al establecimiento hotelero. ✓ Información de la misión y visión del hotel. ✓ Presentación de principales jefes del hotel. ✓ Políticas y reglamento interno del hotel. ✓ Reconocimiento de las instalaciones. ✓ Claridad en los tiempos de trabajo. ✓ Mención de los descansos. 	Cualitativa
		Inducción específica	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentación con los compañeros de trabajo. ✓ Orientación en las principales actividades a desempeñar. ✓ Principales áreas de interacción. ✓ Adaptación a las nuevas funciones del área de trabajo. ✓ Mención de derechos y obligaciones del trabajador. ✓ Incidencias futuras con las áreas de trabajo. ✓ Dotación de equipos o materiales. 	Cualitativa
RETENCIÓN DEL PERSONAL	Se trata de un conjunto de aspectos que incluyen los estilos de gestión, las relaciones entre empleados y superiores, así como los programas de higiene y seguridad en el trabajo, los cuales garantizan la calidad de vida dentro de una empresa específica. (Chiavenato, 2009)	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación entre compañeros. ✓ Buenas instalaciones para el buen desempeño el personal. ✓ Condiciones aptas para los puestos de trabajo. ✓ Motivación constante en el área de trabajo. ✓ Mejor identificación con los compañeros de trabajo. ✓ Mayor crecimiento profesional. ✓ Nivel de satisfacción. 	Cualitativa
		Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejores incentivos. ✓ Salario competitivo. ✓ Beneficios en fechas festivas. 	Cualitativa

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS	VARIABLES	TECNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación del proceso de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022?	¿Cuál es la relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022?	Determinar la relación del proceso de inducción y retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.	Identificar la relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.	El proceso de inducción se relaciona significativamente e con la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.	Existe relación entre la información dada en la inducción general por la empresa y la remuneración para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.	X1 Proceso de inducción	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	¿Cuál es la relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022?		Identificar la relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.		Existe relación entre la información dada en la inducción específica y el ambiente laboral para la retención del personal en el departamento del talento humano de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.		

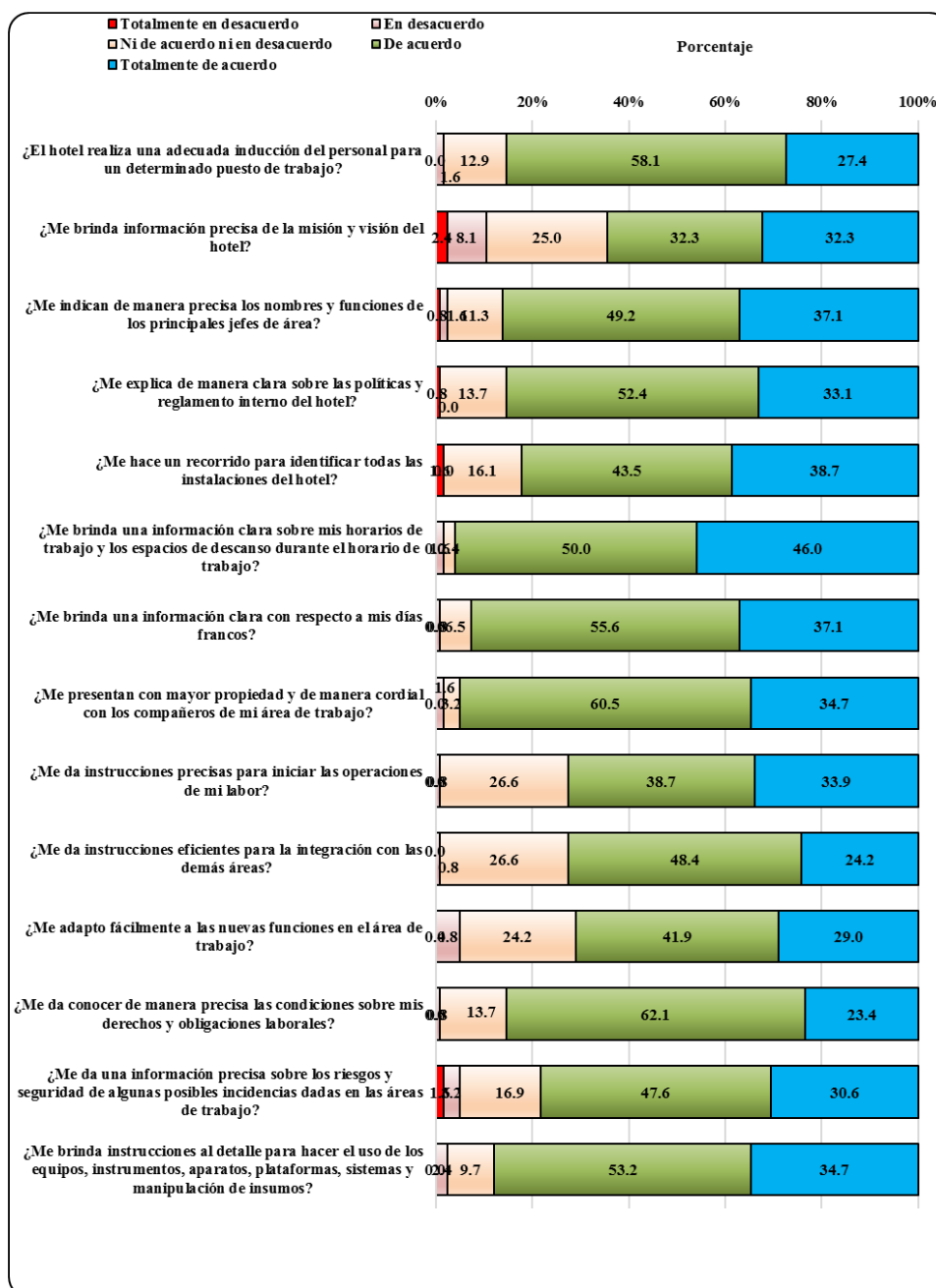
ANEXO 3

TABLA DE RESULTADOS POR PREGUNTAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿El hotel realiza una adecuada inducción del personal para un determinado puesto de trabajo?	0	0.0	2	1.6	16	12.9	72	58.1	34	27.4	124	100.0
¿Me brinda información precisa de la misión y visión del hotel?	3	2.4	10	8.1	31	25.0	40	32.3	40	32.3	124	100.0
¿Me indican de manera precisa los nombres y funciones de los principales jefes de área?	1	0.8	2	1.6	14	11.3	61	49.2	46	37.1	124	100.0
¿Me explica de manera clara sobre las políticas y reglamento interno del hotel?	1	0.8	0	0.0	17	13.7	65	52.4	41	33.1	124	100.0
¿Me hace un recorrido para identificar todas las instalaciones del hotel?	2	1.6	0	0.0	20	16.1	54	43.5	48	38.7	124	100.0
¿Me brinda una información clara sobre mis horarios de trabajo y los espacios de descanso durante el horario de trabajo?	0	0.0	2	1.6	3	2.4	62	50.0	57	46.0	124	100.0
¿Me brinda una información clara con respecto a mis días francos?	0	0.0	1	0.8	8	6.5	69	55.6	46	37.1	124	100.0
¿Me presentan con mayor propiedad y de manera cordial con los compañeros de mi área de trabajo?	0	0.0	2	1.6	4	3.2	75	60.5	43	34.7	124	100.0
¿Me da instrucciones precisas para iniciar las operaciones de mi labor?	0	0.0	1	0.8	33	26.6	48	38.7	42	33.9	124	100.0
¿Me da instrucciones eficientes para la integración con las demás áreas?	0	0.0	1	0.8	33	26.6	60	48.4	30	24.2	124	100.0
¿Me adapto fácilmente a las nuevas funciones en el área de trabajo?	0	0.0	6	4.8	30	24.2	52	41.9	36	29.0	124	100.0
¿Me da conocer de manera precisa las condiciones sobre mis derechos y obligaciones laborales?	0	0.0	1	0.8	17	13.7	77	62.1	29	23.4	124	100.0
¿Me da una información precisa sobre los riesgos y seguridad de algunas posibles incidencias dadas en las áreas de trabajo?	2	1.6	4	3.2	21	16.9	59	47.6	38	30.6	124	100.0
¿Me brinda instrucciones al detalle para hacer el uso de los equipos, instrumentos, aparatos, plataformas, sistemas y manipulación de insumos?	0	0.0	3	2.4	12	9.7	66	53.2	43	34.7	124	100.0

ANEXO 4

FIGURA DE RESULTADOS POR PREGUNTAS DEL PROCESO DE INDUCCIÓN



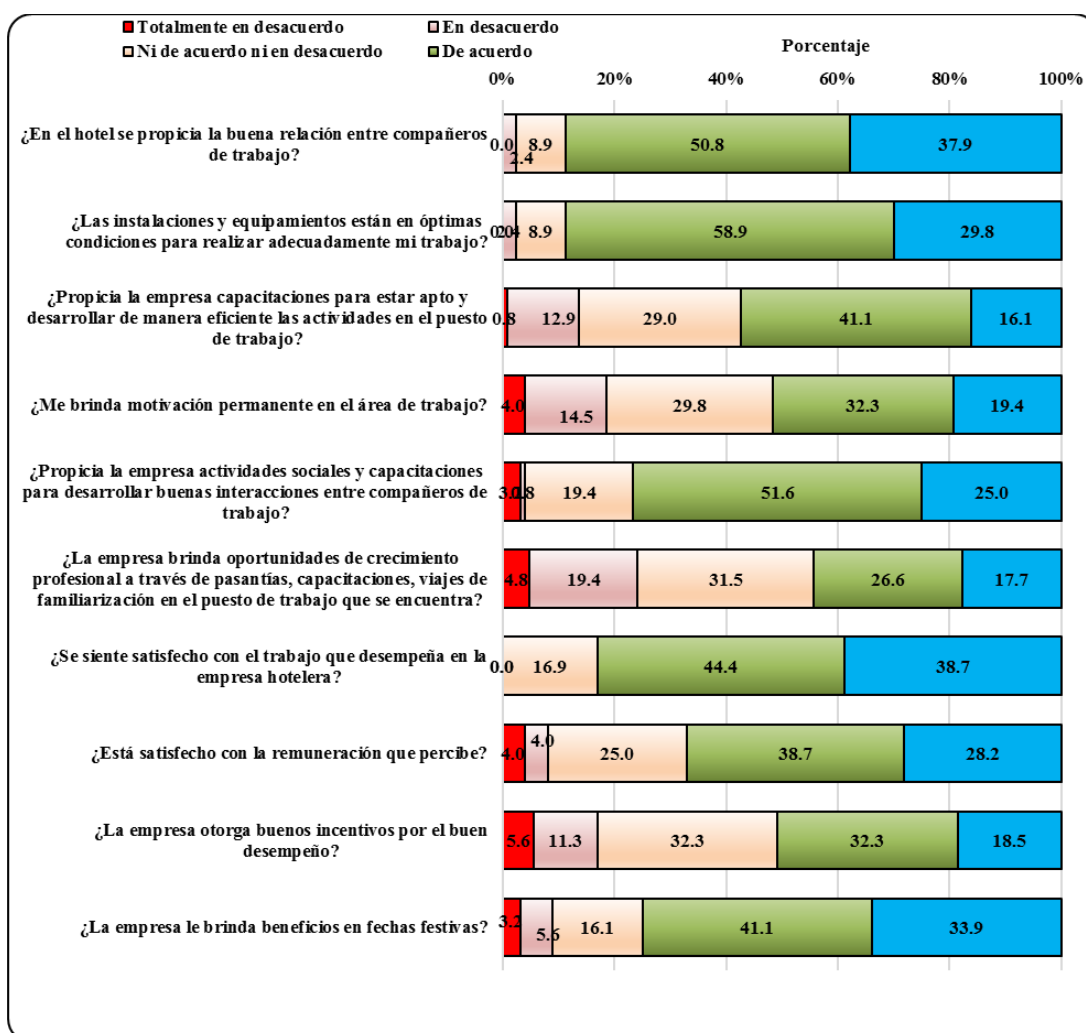
ANEXO 5

TABLA DE RESULTADOS POR PREGUNTAS DE LA RETENCIÓN DEL PERSONAL

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
¿En el hotel se propicia la buena relación entre compañeros de trabajo?	0	0.0	3	2.4	11	8.9	63	50.8	47	37.9	124	100.0
¿Las instalaciones y equipamientos están en óptimas condiciones para realizar adecuadamente mi trabajo?	0	0.0	3	2.4	11	8.9	73	58.9	37	29.8	124	100.0
¿Propicia la empresa capacitaciones para estar apto y desarrollar de manera eficiente las actividades en el puesto de trabajo?	1	0.8	16	12.9	36	29.0	51	41.1	20	16.1	124	100.0
¿Me brinda motivación permanente en el área de trabajo?	5	4.0	18	14.5	37	29.8	40	32.3	24	19.4	124	100.0
¿Propicia la empresa actividades sociales y capacitaciones para desarrollar buenas interacciones entre compañeros de trabajo?	4	3.2	1	0.8	24	19.4	64	51.6	31	25.0	124	100.0
¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento profesional a través de pasantías, capacitaciones, viajes de familiarización en el puesto de trabajo que se encuentra?	6	4.8	24	19.4	39	31.5	33	26.6	22	17.7	124	100.0
¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña en la empresa hotelera?	0	0.0	0	0.0	21	16.9	55	44.4	48	38.7	124	100.0
¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?	5	4.0	5	4.0	31	25.0	48	38.7	35	28.2	124	100.0
¿La empresa otorga buenos incentivos por el buen desempeño?	7	5.6	14	11.3	40	32.3	40	32.3	23	18.5	124	100.0
¿La empresa le brinda beneficios en fechas festivas?	4	3.2	7	5.6	20	16.1	51	41.1	42	33.9	124	100.0

ANEXO 6

FIGURA DE RESULTADOS POR PREGUNTAS DE LA RETENCIÓN DEL PERSONAL



ANEXO 7

CUESTIONARIO PARA HOTELES



**UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO" FACULTAD DE
ADMINISTRACIÓN Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

Cuestionario dirigido a los colaboradores de los hoteles de 3 estrellas de la ciudad de Huaraz

Sres. Colaboradores sírvanse llenar la encuesta de la tesis: PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RETENCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, cuyo objetivo es determinar la relación de los procesos de inducción y retención del personal. La encuesta es anónima y de carácter confidencial, por lo que se le solicita llenarlas con honestidad y objetividad.

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) la alternativa que usted piense, sienta y percibe, teniendo en cuenta las siguientes preguntas:

I. DATOS GENERALES:

1.1. Edad:

- a) De 18 a 23 años.
- b) De 24 a 29 años.
- c) De 30 a 35 años.
- d) De 35 a más.

1.2. Sexo:

- a) Femenino.
- b) Masculino.

1.3. Educación:

- a) Secundaria incompleta.
- b) Secundaria completa.
- c) Superior técnica.
- d) Superior universitario.
- e) Post grado.

1.4. Tiempo de permanencia en el puesto de trabajo:

- a) De 3 meses a 1 año.
- b) De 1 a 2 años.
- c) De 2 a 3 años.
- d) De 3 a más.

1.5. ¿Porque medio o canal se enteró de la vacancia del puesto de trabajo?

- a) Redes sociales.
- b) Radio y/o televisión.
- c) Comunicación directa.
- d) Comunicación indirecta.
- e) Periódico local.

1.6. La permanencia en su centro laboral es por:

- a) Estabilidad laboral.

- b) Remuneración justa.
- c) Ambiente laboral.
- d) Beneficios sociales.
- e) Incentivos o propinas.

II. PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL:

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo			
ITEMS			ALTERNATIVA				
INDUCCION GENERAL			1	2	3	4	5
1 ¿El hotel realiza una adecuada inducción del personal para un determinado puesto de trabajo?			1	2	3	4	5
2 ¿Me brinda información precisa de la misión y visión del hotel?			1	2	3	4	5
3 ¿Me indican de manera precisa los nombres y funciones de los principales jefes de área?			1	2	3	4	5
4 ¿Me explica de manera clara sobre las políticas y reglamento interno del hotel?			1	2	3	4	5
5 ¿Me hace un recorrido para identificar todas las instalaciones del hotel?			1	2	3	4	5
6 ¿Me brinda una información clara sobre mis horarios de trabajo y los espacios de descanso durante el horario de trabajo?			1	2	3	4	5
7 ¿Me brinda una información clara con respecto a mis días francos?			1	2	3	4	5
INDUCCION ESPECIFICA			1	2	3	4	5
8 ¿Me presentan con mayor propiedad y de manera cordial con los compañeros de mi área de trabajo?			1	2	3	4	5
9 ¿Me da instrucciones precisas para iniciar las operaciones de mi labor?			1	2	3	4	5
10 ¿Me da instrucciones eficientes para la integración con las demás áreas?			1	2	3	4	5
11 ¿Me adapto fácilmente a las nuevas funciones en el área de trabajo?			1	2	3	4	5
12 ¿Me da conocer de manera precisa las condiciones sobre mis derechos y obligaciones laborales?			1	2	3	4	5
13 ¿Me da una información precisa sobre los riesgos y seguridad de algunas posibles incidencias dadas en las áreas de trabajo?			1	2	3	4	5

14 ¿Me brinda instrucciones al detalle para hacer el uso de los equipos, instrumentos, aparatos, plataformas, sistemas y manipulación de insumos?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

III. RETENCION DEL PERSONAL

	(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
AMBIENTE LABORAL					
	1	2	3	4	5
1 ¿En el hotel se propicia la buena relación entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
2 ¿Las instalaciones y equipamientos están en óptimas condiciones para realizar adecuadamente mi trabajo?	1	2	3	4	5
3 ¿Propicia la empresa capacitaciones para estar apto y desarrollar de manera eficiente las actividades en el puesto de trabajo?	1	2	3	4	5
4 ¿Me brinda motivación permanente en el área de trabajo?	1	2	3	4	5
5 ¿Propicia la empresa actividades sociales y capacitaciones para desarrollar buenas interacciones entre compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
6 ¿La empresa brinda oportunidades de crecimiento profesional a través de pasantías, capacitaciones, viajes de familiarización en el puesto de trabajo que se encuentra?	1	2	3	4	5
7 ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña en la empresa hotelera?	1	2	3	4	5
REMUNERACION					
	1	2	3	4	5
8 ¿Está satisfecho con la remuneración que percibe?	1	2	3	4	5
9 ¿La empresa otorga buenos incentivos por el buen desempeño?	1	2	3	4	5
10 ¿La empresa le brinda beneficios en fechas festivas?	1	2	3	4	5

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Mag. Anaya López, Cecilia Bertha	Docente en la UNASAM	Cuestionario.	Bach. Orlanda Marleni Cadillo Abal
Título del estudio: PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RETENCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.															75						
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																80					
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																80					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																	85				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																80					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.															75						
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																	85				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	85				
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																80					
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	85				
PROMEDIO																					81	

- OPINION DE APLICABILIDAD:
- Procede su aplicación**
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan ()**
- No procede su aplicación**

13/03 /2023	31677232		994708948
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

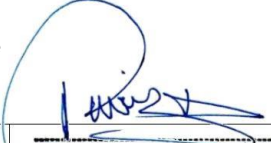
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Ramirez Asis, Edwin Hernan	Docente FAT - UNASAM	Cuestionario	Orlinda Marleni Cadillo Abal
Título del estudio: PROCESOS DE INDUCCIÓN Y RETENCIÓN DEL PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO DE LOS HOTELES DE 3 ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ, 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.																				89		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas actividades, observables en una organización.																					95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado el avance de la ciencia y la tecnología.																					88	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																					87	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																					91	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la V.I. en la V.D. o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																					93	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.																					88	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																					95	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					86	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					90	
PROMEDIO																					90.20		

- OPINION DE APLICABILIDAD:
- Procede su aplicación
 - Procede su aplicación previo levantamiento de las obse
 - No procede su aplicación

Huaraz, 07/03/2023	31668274	 Dr. Edwin Hernan Ramirez Asis	949481470
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma	Teléfono



