



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa
Tecnocom Perú SAC zona sur 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Carbajal Inca, Jennifer Magaly (ORCID: 0000-0003-0204-6005)

Sánchez Velásquez, Estefany Christy (ORCID: 0000-0002-4082-9927)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez, Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padre, Víctor Hugo, mi mayor ejemplo de trabajo y dedicación, cuánto te admiro. A mi madre, Gregoria, mi apoyo incondicional, mi gran fortaleza y mi gran compañera. A mi hijo Emmanuel, motor y motivo de mi vida, el mayor impulso para alcanzar este logro y por siempre mi amor más grande.

Estefany

Le dedico este proyecto a mi madre Victoria, quien siempre ha estado a mi lado en todo momento apoyándome, gracias por el amor infinito e incondicional de madre.

Jennifer

Agradecimiento

Primeramente, a Dios, creador y dador de vida, por permitirme alcanzar mis metas. A mis padres por siempre impulsarme a crecer, perseverar y a no rendirme. A mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijos, mi mayor tesoro, por ser fortaleza y la luz de mis días.

Estefany

Agradezco a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia la cual admiro, agradezco a mis padres por ser el faro que guía mi camino y por haber fomentado en mí, el deseo de superación.

Jennifer

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Tipo y diseño de la investigación	30
3.2.Variables y operacionalización	31
3.3.Población (criterios selección), muestra, muestreo, unidad análisis	32
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimiento	36
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7.Aspectos éticos	37
IV.RESULTADOS	38
V.DISCUSIÓN	55
VI.CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS	64
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Fuente Poblacional del registro de personal</i>	32
Tabla 2 <i>Juicio de especialistas</i>	34
Tabla 3 <i>Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach</i>	35
Tabla 4 <i>Estadística de fiabilidad</i>	35
Tabla 5 <i>Análisis de los resultados de la variable gestión de talento humano</i>	38
Tabla 6 <i>Análisis de los resultados de la variable desempeño laboral</i>	39
Tabla 7 <i>Análisis de los resultados de la dimensión selección</i>	40
Tabla 8 <i>Análisis de los resultados de la dimensión capacitación</i>	41
Tabla 9 <i>Análisis de los resultados de la dimensión motivación</i>	41
Tabla 10 <i>Análisis de los resultados de la dimensión evaluación</i>	43
Tabla 11 <i>Análisis de los resultados de la dimensión rendimiento</i>	44
Tabla 12 <i>Análisis de los resultados de la dimensión objetivos organizacionales</i>	45
Tabla 13 <i>Análisis de los resultados de la dimensión tareas</i>	46
Tabla 14 <i>Análisis de los resultados de la dimensión resultados</i>	47
Tabla 15 <i>Pruebas de normalidad</i>	48
Tabla 16 <i>Pruebas de la hipótesis general</i>	50
Tabla 17 <i>Coeficiente de correlacion por rangos Spearman</i>	50
Tabla 18 <i>Prueba de la primera hipótesis específica</i>	51
Tabla 19 <i>Prueba de la segunda hipótesis específica</i>	52
Tabla 20 <i>Prueba de la tercera hipótesis específica</i>	53
Tabla 21 <i>Prueba de la cuarta hipótesis específica</i>	54

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 <i>Representacion gráfica de la variable gestión de talento humano</i>	38
Figura 2 <i>Representacion gráfica de la variable desempeño laboral</i>	39
Figura 3 <i>Representacion gráfica de la dimensión selección</i>	40
Figura 4 <i>Representacion gráfica de la dimensión capacitación</i>	41
Figura 5 <i>Representacion gráfica de la dimensión motivación</i>	42
Figura 6 <i>Representacion gráfica de la dimensión evaluación</i>	43
Figura 7 <i>Representacion gráfica de la dimensión rendimiento</i>	44
Figura 8 <i>Representacion gráfica de la dimensión objetivos organizacionales</i>	45
Figura 9 <i>Representacion gráfica de la dimensión tareas</i>	46
Figura 10 <i>Representacion gráfica de la dimensión resultados</i>	47

Resumen

Con respecto al presente trabajo se tuvo como objetivo argumentar la relación que tiene la gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC ZONA SUR-2021, la cual comprendió un enfoque cuantitativo de método descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, la población estaba representada por 100 personas entre jefes, supervisores, RR.HH. y técnicos. Para la recolección de datos se aplicó el método censal y se empleó la encuesta y el cuestionario, la misma que fue empleada para todos los individuos. Para la medición se aplicó 100 encuestas, y el estudio estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 26 que dio como resultado de la investigación un nivel de confiabilidad de 0.967 (confiabilidad muy alta), para la prueba de hipótesis de correlación se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, obteniéndose significancia: 0.000 y Rho 0.757, lo cual significa que existe correlación positiva alta y al 95% de confianza, por tanto a mayor gestión del talento humano hay mayor desempeño laboral, y cuando hay descuido de la gestión de talento humano hay menor desempeño laboral.

Palabras Clave: Gestión de talento humano, desempeño laboral y capacitación

Abstract

With respect to the present work, the objective was to argue the relationship between the management of human talent and job performance in the company TECNOCOM PERU SAC ZONA SUR-2021, which included a quantitative approach of correlational descriptive method, non-experimental cross-sectional design, the population was represented by 100 people between bosses, supervisors, HR and technicians. For data collection, the census method was applied and the survey and questionnaire were used, the same one that was used for all individuals. For the measurement, 100 surveys were applied, and the statistical study was carried out using the SPSS version 26 software, which resulted in a reliability level of 0.967 (very high reliability), for the correlation hypothesis test the statistician was used. non-parametric Spearman's Rho, obtaining significance: 0.000 and Rho 0.757, which means that there is a high positive correlation and 95% confidence, therefore, the greater the management of human talent, the greater the work performance, and when there is neglect of the management of human talent there is lower job performance.

Keywords: Human talent management, job performance and training

I. INTRODUCCIÓN

En relación al estudio de investigación, se trata acerca de la gestión de talento humano y desempeño laboral, la misma que se realizó en la empresa TECNOCOM PERU SAC. con la intención de hallar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con esto se busca conseguir información relevante acerca de las variables antes mencionadas.

En cuanto al nivel internacional Yoon et al., (2019) actualmente la gestión del talento humano reúne una atención especial en el mundo global, transformando la gestión humana en un elemento competitivo entre las diversas organizaciones. En contraposición a lo que con anterioridad se tenía conceptualizada como recursos humanos, donde se veía al trabajador como algo sustituible, y no como capital humano, con características y habilidades que dan impulso al éxito de la organización. La significativa evolución del talento humano estos últimos años ha impulsado a que éste, sea un elemento que afiance la participación de la fuerza de trabajo; optimizando los procesos de las organizaciones, desempeñando sus labores de manera óptima y calificada para alcanzar un buen desempeño laboral.

De lo antes mencionado también podemos destacar que, en los últimos tiempos, el tema del desempeño de los colaboradores ha demostrado una inquietud entre los investigadores. La evidencia empírica ha demostrado que el desempeño laboral juega un rol importante en una empresa para poder confrontar los retos globales (p.335). Nguyen y col. (2019) el bajo desempeño del capital humano tendrá relación con el logro o el fracaso en una empresa (p.335).

De la misma manera, Tash et al., (2016) los colaboradores tienen un bajo nivel de desempeño debido a dos importantes motivos: gestión del talento y compromiso laboral. La gestión del talento, no solo capta; refuerza y mide el talento, sino también puede llevar al desarrollo personal, así como, la autorrealización de los colaboradores y el mejoramiento del resultado productivo de los colaboradores. Las prácticas realizadas dentro de la gestión de talento se crean a partir del desarrollo de recursos humanos con la intención de ser competitivos, siendo un tema de inquietud para las empresas, las cuales buscan gestionar el talento de manera productiva y competente (p. 336).

Respecto al compromiso laboral, Bibi (2019) se toma en cuenta que este mide la influencia de gestión del talento ante el acuerdo organizacional. Pese al aumento en el interés puesto por los investigadores, existe poca indagación, y varios cuestionamientos sobre la gestión del talento y la necesidad de los trabajadores de ser dirigidos. Aun cuando existe una creciente contribución de la gestión del talento a los recursos humanos, todavía se ve una necesidad de formación académica al respecto. Se han hallado destacados resultados positivos dentro de la praxis de la gestión del talento, dentro de ella, el desarrollo del talento, el desarrollo profesional, y el equilibrio entre el ámbito personal y el trabajo en el desenvolvimiento de los colaboradores (p. 336).

Con respecto al ámbito nacional, Prising y Manpower Group, (2018) hoy en día, los empresarios se han visto forzados a modificar sus tácticas de empleabilidad, para transformarse en constructores del talento. Es indispensable una correcta integración entre personal, habilidades y procesos para realizar una eficiente táctica comercial, que conlleve a crear valor (p.1).

De esta manera el Centro latinoamericano de administración para el desarrollo-CLAD (2018) indica que la gestión del talento humano alcanza notable importancia debido a que está vinculada con normas laborales, la ética de los jefes y las habilidades y conocimientos que los colaboradores deben poseer acerca de sus facultades y derechos. En la actualidad las organizaciones tienen la obligación de dirigir sus metas y objetivos teniendo en consideración la gestión del talento. En ese mismo sentido muchas entidades públicas y privadas no motivan a sus colaboradores ni les ofrecen un ambiente laboral adecuado quitándole relevancia al capital humano cuando este debe ser lo más importante de la organización. El objetivo principal es que el colaborador logre la identificación con la organización y por lo tanto brinde un desempeño laboral significativo. (p.58)

Es así que en el ámbito local se puede decir que vivimos en un mundo competitivo y globalizado, en donde el reto no se da únicamente a nivel local, sino también a nivel internacional, por ello debemos tomar en cuenta la educación y capacitación de los colaboradores, como inversión para alcanzar las metas de la organización.

No obstante, se puede decir que hay varias empresas que no cuentan con un plan de incentivos, motivación y selección, además de no presentar un clima

laboral agradable, lo que genera en los colaboradores un sentimiento de poca importancia afectando así, su desempeño laboral. Si esta situación continúa podría decaer el desempeño laboral perjudicando a las organizaciones en su desarrollo y a su vez en sus utilidades.

Por tanto en la empresa TecnoCom Perú SAC se describe que la situación problemática con respecto al marco de la investigación manifiesta las siguientes observaciones: un inadecuado proceso de selección de personal, en lo que respecta a la convocatoria interna, debido a que no se realiza un proceso transparente y adecuado, del mismo modo se presenta una deficiente evaluación de competencias ya que muchas veces son obviadas las capacidades, conocimientos y potencial del personal cayendo en el favoritismo.

Así mismo, la empresa carece de un plan de capacitación, ya que no se da la debida importancia al desarrollo de conocimientos y mejora integral de su personal; otro punto deficiente es la programación, puesto que la formación de los colaboradores no es llevada a cabo periódicamente como en realidad es requerida. Por otro lado, el programa de incentivos es inexistente, lo que desmotiva al personal a realizar un mejor desempeño en sus operaciones y productividad. Además, como consecuencia del trajín del trabajo se carece de un horario fiscalizado obviado sus horas de almuerzo y realizando constantemente trabajos nocturnos afectando así la calidad de vida laboral del personal.

Así pues, durante el estudio se ha observado que por lo general el personal tiene un deficiente cumplimiento de los tiempos establecidos, dado que se suscitan imprevistos en el trabajo operativo; resulta oportuno señalar que esto sucede debido a factores externos, los cuales no son tomados en cuenta por la empresa, resultando una incongruencia entre sus tiempos establecidos y lo que realmente sucede en el trabajo en campo. De igual manera se evidencio un bajo nivel de proactividad, visto que los trabajadores se limitan solo a cumplir las funciones que se les designan.

Todo esto repercute en el desempeño laboral, así como la competitividad, cumplimiento de metas y procedimientos de acuerdo al protocolo; generando deficiencias al momento de ejecutar sus funciones.

Según la investigación se formuló la justificación del estudio:

Por lo que se refiere a la justificación teórica en esta investigación, es preciso argumentar el marco teórico acopiando y ordenando información que proporcione una variedad de teorías, conceptos y criterios actualizados, respecto a las variables X; Y, las cuales serán de relevancia para el sustento teórico que aporte beneficios y herramientas de mejora para la organización y comunidad científica, mediante los nuevos conocimientos que se aportarán a partir de esta investigación.

En relación a la justificación práctica este estudio sugiere realizar un análisis de resultados, ya que se tiene la necesidad de conocer la relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC., por lo que los resultados de la investigación permitirán encontrar las respuestas a los problemas mencionados en la presente investigación, esto mejorará significativamente el servicio que ofrece la organización al igual que el desempeño de sus colaboradores, generando beneficios a la empresa.

Con respecto a la justificación metodológica nos permitió resultados en los objetivos del estudio, acudiendo al uso de técnicas de investigación como es el cuestionario, con ello se pretendió medir los resultados que muestran la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de acuerdo a los objetivos de la organización, en relación a ello se podrá brindar recomendaciones y sugerencias que puedan corregir situaciones que permitan lograr resultados en la investigación alcanzando el logro productivo, como la mejora en el desempeño laboral.

Por lo tanto, se plantea esta investigación buscando determinar: si la variable gestión de talento humano se relaciona con el desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC., es pertinente desarrollar a profundidad esta investigación, de tal manera poder desarrollar su estudio y brindar así las propuestas más asertivas que logren la mejora continua de la organización, sobre todo lo concerniente al factor humano. Es así que planteamos las interrogantes que se describen a continuación:

Es así que; se plantea la siguiente pregunta del problema general: ¿Cómo se relacionan la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur 2021?

De igual manera, se plantean las preguntas específicas del problema: ¿Cómo se relacionan la selección y el desempeño laboral en la empresa?; ¿Cómo

se relacionan la capacitación y el desempeño laboral en la empresa?; ¿Cómo se relacionan la motivación y el desempeño laboral en la empresa?; ¿Cómo se relacionan la evaluación y el desempeño laboral en la empresa?

Por consiguiente, el objetivo general del presente estudio es el siguiente:
Determinar la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur 2021.

De igual manera, se plantearon los siguientes objetivos específicos:
Determinar la relación entre selección y desempeño laboral en la empresa;
Determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en la empresa;
Determinar la relación entre motivación y desempeño laboral en la empresa;
Determinar la relación entre evaluación y desempeño laboral en la empresa

Con referencia a la hipótesis general se propone de la siguiente manera:
Existe relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur 2021.

Es así que, dentro de las hipótesis específicas se tienen: Existe relación entre selección y desempeño laboral en la empresa; Existe relación entre capacitación y desempeño laboral en la empresa; Existe relación entre motivación gestión de datos técnicos y desempeño; Existe relación entre evaluación y desempeño laboral en la empresa.

Con respecto a los resultados que se obtendrán en la investigación, se muestra la relación existente entre gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC. Estos resultados nos permitirán brindar recomendaciones a la organización para que así puedan mejorar las deficiencias del área de Recursos Humanos.

Es decir, los mayores beneficiados con la presente investigación serán la empresa TecnoCom Perú SAC. y cada uno de sus colaboradores, sobre todo en el desarrollo de sus actividades, desempeño y ambiente laboral, todo esto, con una interpretación oportuna de la obtención de resultados respecto a la medición de cada uno de los indicadores de gestión de talento humano, mejorando así el desempeño que puedan tener los colaboradores de la empresa y por lo mismo generando mayor beneficio corporativo, ya que un mejor desempeño es referente de mejor productividad para la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Es así que a nivel internacional se muestran diversos estudios de investigación que se detalla a continuación:

En lo referente a los antecedentes internacionales según, Uvidia M. (2021) en su tesis que lleva por título Gestión del talento humano y desempeño laboral docente en la Unidad Educativa "Abraham Chancay" Ecuador, 2020. El objetivo de su investigación fue establecer la conexión que tienen las variables previamente mencionadas. Es así que el tipo de su investigación fue cuantitativa, no experimental y correlacional. Usó la recopilación de información mediante dos cuestionarios para cada variable, las cuales contenían preguntas cerradas, su población fue de 29 docentes de la Unidad Educativa. Donde obtuvo como resultado una un Rho Spearman de $r = 0,534$ ($\text{Sig.} = 0.05 < 0.01$) donde existe una correlación moderada significativa entre las variables citadas, además el Alfa de Cronbach fue de 0,96.

Así pues, la autora recomendó la aplicación de una estrategia adecuada en cuanto a una buena comunicación y motivación, esto favorecerá a la institución de manera positiva en cuanto a sus colaboradores.

De igual manera Zeballos R. (2019) en su trabajo titulado "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de Sucre", tuvo como objeto identificar y establecer la relación existente entre sus variables. Cuyo método de estudio fue explicativa-descriptiva. Para la cual uso el cuestionario y encuesta en escala de Likert, donde participaron 37 personas entre operativos y administrativos. En la cual obtuvo como resultado un Rho de 0.687 (más cerca de +1 que de 0), $p.v = 0.000$, donde concluyó que existe un alto nivel de relación positiva entre las variables.

Por último el autor sugirió a la organización una reforma organizada y práctica, propiciando la creación de la "Unidad de Gestión del Talento Humano", la cual debe estar al mando de profesionales adecuados para tratar los procedimientos respecto al reclutamiento, adaptación, progreso y sostenimiento de colaboradores.

En cuanto a Arizaga F. y Jativa S. (2016) en su tesis de "Análisis de correlación de la evaluación del desempeño laboral por competencias y la

evaluación del potencial con información recopilada por una empresa consultora”. Su estudio fue de tipo no experimental transaccional - correlacional - aplicada, donde el objeto principal fue identificar si existe correlación entre la variable 1 y 2. Tomaron una población de 1519 personas, las mismas que realizaron pruebas cognitivas (BMCC), cuestionario (COPP) y un test situacional (TSCC). La información se procesó a través del SPSS, teniendo que el coeficiente de correlación Pearson entre variables es $P=0.034$, esto quiere decir que existe una correlación muy baja. Las investigadoras concluyen que sus constructos son parte fundamental para identificar mejoras en las instituciones.

Por lo tanto, con un ajuste de manera adecuada en la evaluación del desempeño la empresa podrá identificar cuáles son las brechas entre las competencias y los esfuerzos de sus colaboradores.

También Espaderos A. (2016) en su trabajo de investigación titulada “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía Cotzumalguapa” planteó como objetivo de estudio identificar la relación entre las variables antes mencionadas. Donde empleó un método cuantitativo de enfoque descriptivo correlacional. Usó la encuesta para reunir los datos, empleando el cuestionario, el mismo que estaba conformado por 25 ítems. La población fue de 30 colaboradores. En la interpretación, utilizó la tabla de Karl Pearson. Según los resultados obtenidos concluyó que no existe correlación significativa. De modo que las variables no influyen en los trabajadores. Sus resultados fueron de $r=0.125$ siendo este menor en comparación al valor crítico de $r=0.279$.

De tal modo concluyó que los sujetos partícipes de la investigación tienen niveles altos de las variables y sin importar una de la otra, obtienen resultados positivos tanto individuales como organizacionales. Es así que recomendó que la institución mantenga la premisa con la que viene trabajando, ya que esto tiene muy buenos resultados.

Por último Oluwatobi I. & Alegbeleye G. en su trabajo de investigación titulada Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria (2019). La investigación fue de tipo correlacional, donde su objeto principal fue determinar la correlación entre sus variables. Utilizaron el instrumento de recolección de datos y el cuestionario; que fueron aplicados a una

muestra de 364 bibliotecarios. Aplicaron la prueba alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del estudio, en consecuencia, se aprecia un $\alpha = 0.867$ para la V1 y un $\alpha = 0.973$ para la V2. El resultado de dicha investigación fue de ($r = 0.58$, $p < 0.05$) basados en Pearson, con un $p = 0.000$ dando a conocer la relación positiva significativa entre las prácticas de gestión del talento y el desempeño laboral de los bibliotecarios.

Por tanto, recomendaron tener más atención en gestionar el potencial de los bibliotecarios para aumentar su rendimiento en el trabajo y del mismo modo minimizar la fuga de talentos de la biblioteca.

En relación a los antecedentes nacionales Abanto S. Castañeda K. (2020) en su tesis para obtener su Bachiller en Administración llamada, "Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del grifo "Continental" S.A.C Limoncarro, Pacasmayo, 2019." plantearon como objetivo de estudio delimitar la relación existente entre dichas variables. En cuanto al método que aplicaron fue no experimental de nivel correlacional, y tuvo un enfoque cuantitativo. Aplicaron la encuesta de su investigación a 15 trabajadores del grifo Continental S.A.C. Como instrumentos utilizaron el cuestionario, conformado por 27 preguntas. Es así que para el resultado de su tesis lograron determinar que hay una relación positiva entre las variables a través de un resultado estadístico Spearman de $\rho = 0.820$, con un nivel de significancia $0.00 < 0.05$ y una confiabilidad de 0,92.

En resumen, concluyeron que la gestión de talento tiene efecto en el desempeño de los colaboradores al momento de realizar sus actividades. Por tanto, con una implementación de mejoras en el ambiente laboral, así como herramientas esenciales para el desarrollo de sus tareas lograran un mejor funcionamiento en la empresa.

De igual manera Cruz E. y Cruz L. (2020) en su información titulada "Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, 2020". Se plantearon como objetivo establecer relación entre las mencionadas variables. Para ello el estudio que realizaron fue aplicada, con un diseño no experimental- transversal y de nivel correlacional. Para lo cual participaron 45 trabajadores pertenecientes a la UGEL de Pacasmayo. Recabaron los datos a través de la encuesta y usaron dos cuestionarios para cada variable, las mismas que estuvieron debidamente validadas.

Además, los resultados revelaron que se halla una correlación positiva moderada según el Rho Spearman ($r=0,665$) entre las variables anteriormente mencionadas, con una confiabilidad según alfa de Cronbach de 0,909 y con un nivel de significancia de ($p=0,000$). Concluyendo que, si la institución cuenta con un recurso humano idóneo, esto se verá reflejado en el desempeño de los trabajadores, ya que contribuirán al logro de objetivos mediante la ejecución eficaz de sus tareas.

Así pues, dieron como recomendaciones establecer las responsabilidades de cada trabajador de manera clara y precisa; además de aprovechar de manera óptima las habilidades con las que cuentan los colaboradores, esto permitirá contribuir a alcanzar los objetivos planteados por la institución.

De igual manera Nolberto M. (2017) en su trabajo de investigación titulado “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la municipalidad distrital de Pichanaqui, 2017”. Tuvo como objeto delimitar la relación entre las variables. La metodología de su investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño transaccional correlacional – no experimental. Como método de recolección de información utilizó una encuesta. Aplicó el cuestionario a 232 personas de la parte administrativa de la municipalidad, donde el cuestionario constaba de un total de 17 ítems. El resultado del Rho Spearman fue de ($r= 0.819$) con una significancia de $p=0.000$, el cual denota que las variables guardan una correlación positiva alta. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

En resumen, recomendó a la institución seleccionar a personas idóneas para cubrir un puesto de trabajo y al mismo tiempo brindar capacitación a sus empleados para conseguir un mejor rendimiento, esto permitirá que su capital humano se encuentre involucrado con las políticas de la institución.

Por otro lado, Donayre B., Macedo L. y Iturraran J. (2019) en su trabajo de investigación cuyo título fue “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de banca personal del banco continental agencia Pucallpa, 2018”, propusieron como objeto de su análisis determinar la relación entre dichas variables. El estudio fue no experimental, de método descriptivo y con diseño transaccional correlacional. El universo estuvo constituido por 32 usuarios. Emplearon dos cuestionarios por cada variable cada

una constituido por 20 preguntas. La investigación mostró un resultado en el coeficiente Rho Spearman ($r=0,185$) y una significancia de ($p=.329$) el cual indica que la prueba no fue significativa entre ambas variables.

De modo que los autores dan como recomendación general a la agencia del banco continental Pucallpa incentivar capacitaciones y charlas que consoliden al capital humano y de tal modo se pueda dar una mejora en el performance de los trabajadores.

También, Flores R. y Flores A. (2019), en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Inversiones Múltiples Flores E.I.R.L - Junín, 2019” donde su objetivo fue demostrar cual es la relación entre sus constructos de estudio. Emplearon el enfoque cuantitativo, el tipo de indagación fue aplicada, de nivel correlacional, y diseño no experimental - transaccional. Usaron la encuesta y emplearon un formulario, el cual tenía un contenido de 24 ítems, valorados en escala de Likert. Su investigación la realizaron a una población de 36 sujetos pertenecientes a la empresa. Obtuvieron como resultado ($\rho=0.440$) en el coeficiente Spearman, ello menciona que hay una correlación significativa moderada entre la V_x y V_y en los colaboradores.

Por tanto, recomiendan que una adecuada gestión permitirá un mejor desempeño en la empresa donde se ha aplicado el estudio.

En cuanto al ámbito local, Aller Y. (2019) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en los docentes de la institución educativa emblemática Simón Bolívar de Moquegua 2018”, donde su objetivo principal fue establecer la relación entre las variables descritas líneas arriba. En tal sentido el nivel fue descriptivo correlacional de diseño no experimental y tipo aplicada. Para su investigación participaron 97 docentes de la institución Simón Bolívar. Utilizó un formulario con preguntas cerradas para conseguir información pertinente a su estudio. Con los resultados obtenidos en el vaciado de información a través del spss dando como resultado un Rho Spearman $r=0,272$, con un nivel de significancia del 5%, su resolución fue; que hay cierta correlación positiva débil significativa entre las variables uno y dos.

Por tanto, la autora recomendó incorporar talleres de capacitación a los docentes ya que de esta forma se pueda lograr óptimos resultados en el personal.

Además, Arapa Y. (2018) en su investigación titulada “Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Tambobamba, Apurímac 2017”. Determinar la relación que existe entre su variable 1 y 2 fue su objetivo. Su investigación tuvo una metodología de enfoque cuantitativa, así pues, el nivel de su tesis fue descriptivo - correlacional de diseño no experimental. La muestra correspondía a 105 empleados pertenecientes a la organización. Usó la encuesta, la misma que comprendía un cuestionario para ambas variables. Obtuvo un resultado Spearman de $\rho = 0,822$, el cual considera que existe una correlación positiva alta, con un p.v de 0.000 el cual es menor a 0.05 y con un nivel de confianza del 99%.

Por tanto, la investigadora llega a la conclusión que existe asociación entre sus constructos previamente mencionadas, es así que realiza las siguientes recomendaciones; tener dentro de su institución a personas que cuenten con el perfil del puesto que solicitan para tener resultados eficientes, por otro lado, también recomendó implementar un programa de capacitación para que de esta manera el personal se sienta identificado con la organización y se consigan las metas institucionales.

También Vargas J. (2018) en su tesis “Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL de Andahuaylas, Apurímac – 2018”, Su objetivo fue analizar la relación existente entre sus variables estudiadas. Donde su metodología de estudio fue un enfoque cuantitativo, en cuanto al nivel fue descriptivo - correlacional y su diseño no experimental. Para tener información utilizó el cuestionario mediante una encuesta, la misma que proceso por medios estadísticos, la confiabilidad del instrumento fue de 0.816. Los resultados arrojaron un resultado Spearman de $r = ,765$ y significancia menor a 0.000, dejando en evidencia que el desempeño laboral tiene una relación positiva moderada con la calidad de servicio.

Es así que como consecuencia la investigadora concluyó que la eficiencia de los trabajadores no es la más adecuada, para lo cual recomendó realizar una mejora continua, del mismo modo encontró deficiencias respecto al servicio que brindan los trabajadores, donde recomendó realizar capacitaciones para que puedan tener una capacidad de respuesta oportuna. De esta manera se logrará tener resultados óptimos en cuanto a las metas de la entidad.

Además, Navarro T (2016) en su tesis “Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro Y Crédito CUSCO S.A., agencia Andahuaylas-2016”. El objetivo primordial de su trabajo fue establecer la relación de sus variables. Para lo cual utilizó una metodología cuantitativa, el diseño del estudio fue no experimental, transeccional correlacional, donde empleó el tipo descriptivo correlacional. Tomó una muestra de 40 trabajadores, también utilizó un cuestionario basado en escala Likert. A través del Rho Spearman obtuvo un valor de $\rho = .454$ con un $\alpha = 0,884$, ($p = 0,003 < 0,05$), esto indicó que hay un grado de relación positiva moderada en ambas variables, por tanto, a mayores resultados en el desarrollo del personal, mayor resultado en el desempeño laboral.

En cuanto a las recomendaciones que brindó la autora fue: mejorar la retroalimentación entre superiores y subordinados para la solución de problemas, también motivar al capital humano a través de recompensas de acuerdo al resultado de sus funciones, esto hará que se genere confianza y competitividad, de manera positiva entre los trabajadores de dicha entidad.

Así mismo, Laura, S. y Condori, S. (2020) en cuanto a su estudio titulado “El Clima Laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de la empresa inversiones turísticas Aqp S.A.C. de la ciudad Arequipa - 2019”. Como objetivo general propusieron determinar si el clima laboral y desempeño tiene relación. Su investigación fue cuantitativa, de alcance correlacional, en cuanto a su diseño fue no experimental transaccional. La muestra que cogieron fue de 46 individuos pertenecientes a la organización. La recaudación de datos fue mediante la técnica de encuesta donde usaron un cuestionario para la obtención de datos importantes referentes a su investigación. La confiabilidad y validez de los instrumentos resaltan que existe una excelente fiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.894 y 0.916 respectivamente.

En tal sentido los resultados demostraron una correlación positiva media en lo que respecta al clima laboral y el desempeño en los trabajadores, con un coeficiente Spearman de $\rho = ,613^{**}$ y un nivel de significancia inferior al p -valor=0.000. Por ello, aceptan la hipótesis planteada en su trabajo de investigación. Recomiendan que se debe incentivar las relaciones entre el personal de la organización, generando independencia y seguridad favoreciendo al personal.

Por tanto, como parte de otras teorías, se procede a presentar algunas definiciones relacionadas a la primera variable, es así que se toma en cuenta los siguientes enfoques conceptuales:

En primer lugar; Armas et al., (2017) indican que la gestión humana debe de comprender la calidad en cada uno de sus métodos, para lo cual es fundamental que las personas que pertenecen a las organizaciones conozcan y deseen realizar las cosas con excelencia. (p.38). El crecimiento de la planificación del capital humano se forma mediante sucesos, donde la gerencia consolida un número conveniente de talentos idóneos para la organización, los mismos que deberán estar acorde a las necesidades organizacionales y los objetivos propuestos.

En ese mismo sentido el proceso para una planeación del capital humano comienza con el análisis y la incorporación relacionado a la planeación estratégica de toda la organización, pero además necesita tomar en consideración política, social y económica de los sucesos tanto nacionales como internacionales que afectan de manera general a la sociedad y de manera particular a la organización, así pues, como se tiene de conocimiento el capital humano es parte fundamental de la organización.

De todo lo anterior se debe de tener en cuenta que un cambio podría originar cambios en la estructura tanto administrativa como tecnológica de la organización. Por consiguiente, se debe realizar un proceso continuo en cuanto a la planeación del talento humano, considerando factores tanto externos como internos, ya que en función de ellos se podrá tomar las medidas necesarias para la aprobación de dichos talentos a la organización (p.71). El principal propósito de las áreas de gestión de talento es el de lograr una mejora continua de las organizaciones a través de su capital humano haciendo que estas se ejecuten de manera eficaz y eficiente. La organización espera una respuesta óptima en cuanto al desafío de un mejoramiento constante en el desempeño y en las aportaciones que pueda brindar el talento humano a la organización (p. 93).

Según Ruiz, et al., (2017) indicaron que la gestión de recursos humanos ha resultado ser una función notablemente dinámica y estratégica en las organizaciones, debido a que el encargado de brindar la capacitación en colaboración con el jefe inmediato del área respectiva desarrollaran un entrenamiento eficaz para el área de trabajo, para ello tomarán como punto central

las herramientas esenciales de su gestión; como la apreciación de elementos interrelacionados al talento humano al igual que el estudio y la descripción de cada área de trabajo (pp. 32,33).

Por tanto, cuando nos referimos al colaborador como recurso humano lo calificamos como un instrumento. En tal sentido el primer paso que se debe tomar en consideración es cambiando el término de recursos humanos por el de gestión de talento humano, ya que las personas son el eje central que da soporte y crecimiento a una organización. Con respecto al enfoque de la gestión de talento humano tiene como punto principal brindar valor agregado tanto para el colaborador, la organización, el usuario y la sociedad. Por lo cual para llegar a ser competitivos en este entorno ya sea en la actualidad o en un futuro se debe de tener en cuenta el nivel de capacidad, compromiso y resultados que se obtiene a través del capital humano (p. 36).

De modo que el conjunto de individuos que son parte de una organización son un elemento fundamental para estudiar el punto de vista de la administración del talento humano, ya que esta última es encargada de analizar a cada persona como individuos particulares e independientes; las personas se caracterizan por tener distintas aptitudes, capacidades y conocimientos, lo que hace de la administración de talento humano una labor compleja (p. 38).

Por otra parte, Luna (2017) indica que la clave para llegar al éxito de una organización, es el talento. Por consiguiente, para llegar a esta meta se debe de incorporar una mejora que empiece desde adentro de la institución y llegar a la excelencia organizativa teniendo como punto de referencia la excelencia de los colaboradores, los cuales pasarán por un proceso de desarrollo de manera individual alcanzando el máximo potencial profesional (p. 250).

Además, Delgadillo et al., (2016) la internacionalización exige a las organizaciones y a su capital humano buscar nuevas visiones organizativas, ya que en este mundo globalizado existen diversos retos para lo cual es fundamental encontrar un talento humano que tenga una visión global para de esta manera poder enfrentar los retos que se puedan presentar, poniendo en práctica las capacidades adquiridas en cuanto a estrategias globales (p. 54).

En lo que respecta a Davis, et al., (2016) mencionan que la gestión de talento es el reclutamiento, desenvolvimiento y retención del recurso humano, que brinda

un desempeño superior. Este concepto da una noción de lo que implica el establecimiento de un talento. El propósito es trabajar con personas que brinden un desempeño superior de manera constante. El talento no se condiciona a niveles o áreas de responsabilidad característica. Eso se manifiesta en todas las áreas de trabajo y en todas las funciones de los mismos. La gestión es la habilidad de alcanzar resultados a través de la dirección de personas y actividades. Esto se vuelve más eficaz si la gestión es talentosa y si los colaboradores con los que se trabaja tienen talento para el trabajo en el que están involucrados (pp.1,2).

Así mismo Collings, et al., (2019) indican que las empresas a nivel internacional reconocen cada vez más los retos de administrar el talento de tal modo que sea efectiva la manera en que cumplan con sus agendas estratégicas. De igual manera es evidente que las organizaciones luchan de manera constante con gestionar el talento de manera eficaz. Una señal de fracaso es el hecho de que más del 70% de los directores ejecutivos reconocen a manera global la falta de habilidades y capacidades como riesgo significativo para la perspectiva de crecimiento de las organizaciones (p.3)

En tanto, Bersin, et al., (2017) señala que de manera que van cambiando los empleos y las características de las funciones de estos; encontrar y contratar al personal idóneo se vuelve mucho más relevante. La adquisición de talento es en estos tiempos el reto más importante que enfrentan las organizaciones. El capítulo sobre adquisición de talento, resalta cómo es que las empresas líderes utilizan redes sociales, análisis e instrumentos cognitivos para poder encontrar personas a través de nuevas formas, atraerlos mediante una marca global y así clasificar quién encaja mejor en el trabajo, equipo y la organización. Una nueva generación de tecnologías cognitivas está transformando de manera radical el reclutamiento, el cual se encuentra en las primeras etapas de una revolución (p.6)

Mientras que, Bersin, et al., (2016) señalan que, durante el 2016, el diseño organizacional se elevó a la parte superior de la agenda de los altos ejecutivos y líderes de recursos humanos de manera global, clasificándose con un 92% como una prioridad clave. Se presentan dificultades constantes a manera que continúan las habilidades de liderazgo, aprendizaje y recursos humanos para alcanzar un lugar resaltante en su importancia, durante los cuatro años de este estudio. En cambio, este año han ocurrido cambios claves, a medida que los líderes

corporativos se van enfocando más en lo que respecta a la adaptación del diseño que maneja la organización, la cual va a competir con el éxito del desafiante entorno empresarial y competitivo del mercado de talento (p.3)

Ahora bien, la tesis también desarrolla el tema del desempeño laboral, es así que se presenta los conceptos que corresponden a la segunda variable.

Primeramente, Juárez (2019) da a conocer que el desempeño laboral es una herramienta gerencial donde no solo las personas evaluadas sino también los jefes y supervisores guían sus recursos, capacidades y conocimientos hacia un solo fin que vienen a ser los resultados, para que de esta forma se pueda lograr el nivel de éxito o fracaso de una organización en un tiempo determinado. Por lo tanto, la evaluación del desempeño se refiere a que los miembros de una organización son evaluados de manera periódica a través de una serie de pasos los cuales determinan cuán efectivos son al momento de lograr sus objetivos, metas y principalmente en los resultados obtenidos que una organización espera de sus colaboradores respecto a cada área de trabajo (p.6).

Con respecto a Alles (2017), señala que el concepto de desempeño está compuesto por el comportamiento y resultado de un trabajador dentro de un tiempo determinado. El resultado del desempeño de un sujeto frente a una actividad laboral o no, dependerá de 3 factores principales, los cuales son: el conocimiento (formal como informal), la experiencia práctica y las competencias. En cuanto a los valores, estos deben estar presentes tanto en las personas como en las organizaciones.

En lo que atañe a los conocimientos, como ya se indicó en el párrafo anterior, estos pueden ser adquiridos de manera formal como, por ejemplo, conocimientos obtenidos a través de las escuelas, universidades, entre otros y los informales mediante la experiencia que fueron poseyendo a lo largo de su vida. Por otro lado, es fundamental indicar que la experiencia permite desarrollar competencias.

Recapitulando, al momento de tomar una decisión frente a una posible vacante en una organización, se debe de tener en cuenta si el personal al que se va a elegir es capaz de ejercer un cargo contrario al que ocupa, ya sea si hubiera una sola persona, o si se tiene que elegir entre dos o más postulantes; en ambos casos se debe considerar que los conocimientos son necesarios, es así que gracias a las competencias se llega a tener éxito (pp. 28,29).

Con lo referente al desempeño por competencias se entiende como la medición de este de forma organizacional, así como de manera individual de cada colaborador, tomando como referencia la base del modelo de competencias con la que cuenta dicha organización. Para poder contar con una medición eficaz referente a un colaborador, es necesario contar con ciertos criterios; como, por ejemplo: la observación de su comportamiento, así como las competencias que posea dicho colaborador para un puesto determinado; por lo general todo este proceso se realiza en el plazo de un año (p. 30)

En lo que corresponde a “Desempeño laboral” Bohórquez, et al., (2020), se basaron en las investigaciones de Mejillón (2017) donde manifiesta que la mayoría de las organizaciones mide la eficiencia y eficacia de sus trabajadores a través de su desempeño laboral; por tanto, cada trabajador se mide en cuanto a la efectividad de las tareas que le son consignadas y al desenvolvimiento que muestre al momento de ejecutar dichas tareas (p.387).

Así pues, para Koontz. et. al (2016) indica que se puede determinar los objetivos de una empresa a través de la evaluación del desempeño de sus colaboradores midiendo el avance que tienen en cuanto a su comportamiento profesional y a la obtención de sus resultados para llegar al fin deseado. De modo que la evaluación del desempeño sirve para verificar de manera individual hasta qué grado se están ejecutando los objetivos planteados (p. 388).

El siguiente punto, citado por Mamani y Cáceres (2019) tomando como referencia el estudio de prevención integral (2016) donde; según una encuesta realizada por AON nos menciona que el 96 por ciento de los empleados en el continente europeo manifiestan una relación entre desempeño en el trabajo y salud. De tal modo que, para el 63 por ciento de las empresas, la salud mental y el estrés son los factores principales de preocupación, asimismo el 69 por ciento de las empresas consideran que uno de los retos más grandes que deben superar para poder implementar las estrategias de salud y bienestar es la limitación de presupuesto. Se debe de tener en cuenta que en la actualidad a nivel mundial las empresas con mayor éxito, son aquellas que invierten tiempo y recursos para mantener el desempeño laboral de sus operarios, donde estos puedan desarrollar la productividad e innovación de manera constante y favorable (p.1).

Con respecto a Medina (2017) menciona que el desempeño laboral de los trabajadores en la realidad nacional se ve amenazado por circunstancias como la falta de identidad y trabajo en equipo, esto en relación a las empresas donde laboran y por otro lado el estrés con el que carga el personal entorno a su vida familiar, y si a esto le sumamos el poco interés que tienen las empresas en dedicar tiempo en la capacitación de su gente, dará como resultado el fracaso de diversos proyectos. Además, las empresas públicas cometen el error de aumentar el horario laboral de sus trabajadores creyendo que esto aumentará su productividad cuando por el contrario solo se tendrá resultados desfavorables ya que el personal no se encontrará en su cien por ciento de capacidad, lo que ocasionará una posible fuga de talentos (p15).

En ese mismo sentido Medina (2017) hay que considerar que existe una minoría de organizaciones que optan por brindar soluciones en cuanto al desempeño de sus colaboradores (p.15).

Así pues, para Acosta (2018) el desempeño laboral se mide a través de las capacidades y conocimientos que posea un trabajador esta evaluación es individual y es proporcional al esfuerzo de cada persona, mediante esto se demuestra cuán eficiente es el trabajador en el desarrollo de sus actividades. La realización de las metas propuestas diarias que conllevan a los objetivos generales pueden mejorar la evaluación del desempeño. El poder crear objetivos específicos para el trabajo y superarse para poder lograrlos siguiendo la política y procedimientos de la organización, es la actitud correcta que va a coadyuvar a cumplir con las expectativas del empleador (párr. 1,2).

En cuanto a la primera variable, Chiavenato (2020) es la agrupación de políticas y prácticas necesarias para referirse a aspectos tales como el reclutamiento, la selección, capacitación, motivación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida (p. 9).

Por otro lado, la investigación también estudia las dimensiones de la variable; según el autor Chiavenato menciona cuatro dimensiones que son: selección, capacitación, motivación y resultados.

Con respecto a la primera dimensión Chiavenato (2020) indica que existe la posibilidad que varios candidatos cuenten con las cualidades para ocupar el cargo disponible, luego de que el área de selección haya realizado la comparación entre

los postulantes y las características esenciales para el puesto, sin embargo dicha área no puede tomar la decisión final sobre qué candidato será idóneo para ocupar la plaza, tan solo puede dar sugerencias sobre aquellos postulantes que sobresalen de entre todos, por último son los gerentes quienes dan el visto bueno para la aceptación de un nuevo talento (p. 139).

A continuación, se detalla los indicadores referentes a la dimensión selección

De acuerdo a Chiavenato (2020) la solicitud de personal se define como el inicio de un proceso de selección, donde es el gerente quien manifiesta que se debe realizar una convocatoria para que la persona más idónea ocupe una vacante de algún puesto en específico (p. 143).

En cuanto a Chiavenato (2020) menciona que la convocatoria interna se realiza dentro de una institución, donde pueden participar los colaboradores, los mismos que serán elegidos para ascenderlos o para trasladarlos a otra área donde tengan tareas más complejas (p. 116).

En lo que se refiere a Díaz, et al., (2016) la convocatoria externa: se tiene que establecer las necesidades de la organización de manera rápida y al igual que sus proyectos de desarrollo y crecimiento, por tanto se entiende como reclutamiento en la captación de postulantes idóneos mediante una convocatoria masiva para ocupar una plaza en la institución que la solicita (p. 7).

Mientras que Chiavenato (2020) manifiesta que al realizar este tipo de convocatoria la organización busca candidatos que cuenten con ciertas destrezas y experiencias ya que estos rasgos no lo encuentran dentro de la empresa. Ahora bien, para que este proceso funcione se debe adquirir al capital humano de una manera precisa y así podrá atraer a los candidatos más idóneos para que sean partícipes del proceso de selección (pp. 116, 117).

Respecto a Chiavenato (2020) las pruebas cognitivas/salud son aquellos exámenes de conocimientos que sirven para determinar cuál es el grado de conocimiento de manera general como específica de los postulantes (p. 145). También Chiavenato (2020) define que los exámenes de salud son realizados por médicos a los postulantes para diagnosticar el estado de su salud (p. 155).

En cuanto a Chiavenato (2020) la preselección: indica que la mayoría de procesos de selección tiene una serie de métodos y técnicas, estas contienen una información determinada de cada postulante, por ende, las organizaciones emplean

una cantidad significativa de técnicas para lograr recoger la información necesaria de cada uno de ellos, en resumen, la preselección es una sucesión de etapas que deben realizar todos los postulantes. Estas pueden variar de acuerdo al perfil y a la complejidad del puesto. Por tanto, cada etapa que llegue a superar el postulante pasará a la siguiente fase, y si por el contrario no llegara a superar los obstáculos, serán expulsados y apartados del proceso de selección (p. 162).

En lo que atañe a Folgueiras y Bertomeu (2016) señala que la entrevista es la realización de una encuesta está conformada por dos personas donde una de ellas toma el papel del entrevistador y la otra de entrevistado, si la entrevista llegase a estar conformada por más de dos personas esta sería una entrevista grupal en tal sentido el objetivo de la entrevista es conseguir información de manera personalizada y verbal del individuo acerca de sus experiencias previas (p.2).

En lo que respecta a Chiavenato (2017) la selección es la técnica más común dentro de las empresas a pesar que para muchos sea subjetiva. Sin embargo, la entrevista consta de otros filtros que en su conjunto ayudan a tomar una decisión final respecto al candidato, para que esto suceda el responsable de cada filtro deberá realizar las pruebas con mucho cuidado e importancia (p.150).

En relación a Chiavenato (2017) la evaluación de competencias: indica que al culminar la entrevista el entrevistador debe comenzar con la evaluación del postulante, respecto a los apuntes que realizó, de no haberlos hecho tendrá que redactar los aspectos más sobresalientes y si utilizo algún formato de evaluación deberá examinar y llenarla respectivamente. Es de suma importancia tomar la decisión correcta respecto al postulante en comparación con los demás candidatos que compiten para una plaza determinada (p. 154).

En lo que concierne a Chiavenato (2020) explica que en términos generales la elección es la etapa donde solo ingresan a la institución aquellas personas que son idóneas, las mismas que cuentan con las características necesarias que la diferencia de otros candidatos y que la institución busca para que puedan ocupar una plaza (p.137).

Referente a la segunda dimensión Chiavenato (2020) menciona que el fin de la capacitación es intervenir en los comportamientos de los colaboradores para que de esta manera pueda desarrollar una mayor productividad en sus labores y puedan contribuir de manera óptima a la realización de las metas de la empresa (p.371).

En tal sentido se precisan los indicadores de la dimensión en cuestión

En relación con Chiavenato (2020) manifiesta que para desarrollar un plan de capacitación se debe tener en cuenta un objetivo específico, esto previamente descubierto cuales son las carencias de los colaboradores que necesitan ser atendidas con el fin de lograr los objetivos de la capacitación (p. 379).

En cuanto a Quiroa (2021) el análisis situacional es la forma en cómo se desenvuelve una institución en una determinada circunstancia y para esto se toma en consideración circunstancias intrínsecas y extrínsecas que participan en la proyección de la empresa respecto a su entorno (p. 1).

Por otra parte, para la RAE (2020) la definición de un análisis situacional es el estudio al detalle de un conjunto de factores, los mismos que serán evaluados en un momento determinado (p. 1).

En otro punto Chiavenato (2020) señala que para realizar un diagnóstico es conveniente hacer un registro de las carencias del personal. Por tanto, para esto se debe realizar exámenes de manera interna que permita identificar de manera concreta dichas necesidades y poder resolverlas (p. 378).

Por lo que se refiere a Chiavenato (2020) la programación es el plan de acción que se deberá llevar a cabo teniendo como fin un objetivo claro y específico, esto quiere decir que se debe tener en cuenta que al culminar el diagnóstico ya se tendrá como resultado cuales son las carencias del personal y cuáles son las habilidades con las que cuentan. De modo que es importante resolver estas necesidades en base a un programa especializado (p. 379).

Con respecto a Chiavenato (2020) la ejecución es parte del proceso de capacitación, actualmente hay una diversidad de programas tecnológicos y distintas técnicas para brindar información oportuna, y para ejecutar las habilidades necesarias que han sido requeridas en el programa de capacitación (p. 381).

Acerca de la tercera dimensión; motivación Chiavenato (2017) nos dice que para poder alcanzar un objetivo o desarrollar una tarea que produzca una satisfacción personal dependerá mucho del estado de ánimo de un sujeto. Por tanto, esto hace referencia a la fortaleza interior con la que cuente un individuo para manifestar un determinado comportamiento (p. 431).

A continuación, se desglosa los conceptos de los indicadores concerniente a la tercera dimensión

En lo que atañe a P&A Group (2016) define que la motivación intrínseca se genera en el cerebro de una persona, esto quiere decir que nace de su interior. Este tipo de personas desempeñan con satisfacción y disfrute su trabajo. Bajo esta premisa no hay la necesidad de brindar a los colaboradores una motivación externa, ya que ellos se sienten autorrealizados al ejecutar una tarea y más que nada terminarla (p.1).

En el siguiente punto Peiro (2021) denota que el tipo de motivación extrínseca es cuando un individuo percibe de manera externa un incentivo, de manera positiva y a través de esto, el sujeto realiza una acción (p.1).

Según Carranza (2018) la línea de carrera se define como el crecimiento paulatino de los colaboradores dentro de una institución. Es uno de los aspectos más importantes que los postulantes toman en cuenta al momento de presentarse para ocupar una plaza. Por este motivo las organizaciones prestan especial atención en el programa del reclutamiento acogiendo nuevas visiones al instante de elegir un nuevo personal (p.1).

Respecto a la estabilidad laboral, según Toyama y Vinatea (2016) citan que es un resguardo legal sobre posibles acontecimientos que no estén previstos en la ley y que esto ponga fin a una relación laboral, así pues, lo que se busca es que el contrato sea permanente que contenga una amplia duración en favor del colaborador (p.1).

En lo que atañe a Chiavenato (2020) la remuneración es un intercambio entre una persona y una empresa; donde el empleado invierte una serie de habilidades y esfuerzo para poder percibir una compensación por su trabajo y la institución invierte en compensaciones a los colaboradores siempre que ellos sean de apoyo para llegar a las metas (p. 283).

También Chiavenato (2017) describe que el clima laboral es la motivación personal del colaborador que se ve reflejada en el clima de la organización. Los individuos se ajustan constantemente a diferentes situaciones para saciar sus necesidades y tener el equilibrio emocional. Esto se puede conceptualizar como un estado de permanente adaptación, en el que no se busca solo satisfacer las necesidades primarias, sino principalmente las de orden superior. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende mayormente de quienes se

encuentran en los puestos de autoridad, es fundamental que la administración entienda la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas (p. 137).

Por otra parte, Chiavenato (2020) hace referencia que la calidad de vida laboral es cuando las empresas tienen un alto grado de respeto hacia el capital humano, ya que con el apoyo de éstos podrán alcanzar un nivel elevado en cuanto a calidad y productividad; si es que su personal se encuentra debidamente incentivado. La calidad de vida en el trabajo es la experiencia que transmite el trabajador y la satisfacción con la que cuenta al realizar sus funciones. En conclusión, se tiene que satisfacer a los colaboradores que se encargan de la ejecución de productos y servicios, para poder complacer al cliente (p. 492).

En otro punto Chiavenato (2017) menciona que para realizar el proceso de programa de incentivos; las dos partes deben de tener un rendimiento significativo y equilibrado, es decir que en (expectativas de la organización) las empresa brindan incentivos siempre y cuando sus empleados realicen un resultado satisfactorio en cuanto al desempeño de sus tareas, ejecución de objetivos y en relación a las (expectativa de la persona) los empleados están dispuestos a contribuir si es que el resultado de su apoyo se verá reflejado en incentivos, prestaciones, calidad de vida, aumento de remuneración, etc. (p. 24).

Acerca de la cuarta dimensión, evaluación Chiavenato (2017) sostiene que se realiza una evaluación para determinar cuáles son los objetivos de la empresa y para desarrollar nuevas metas con miras al futuro, en cuanto a la crítica que recibirán los trabajadores se ejecutará para medir su desempeño y compararlo con el nivel de excelencia que se quiere lograr (p. 367).

Ahora bien, se da alcance de los indicadores pertenecientes a la dimensión evaluación.

Con respecto a Chiavenato (2017) el liderazgo significa guiar a las personas, plantear objetivos y metas, expandir horizontes, valorar el desenvolvimiento y poder ofrecer retroalimentación (p. 181).

Según la RAE (2020) al hablar de la puntualidad hace referencia al esmero y rapidez para poder llegar a un destino previa hora pactada (p. 1).

Así pues, Chiavenato (2020) expone que la puntualidad hace referencia a la condición en que los individuos se dirigen hacia ellos mismos acorde a las normas y procedimientos de un comportamiento admisible para una empresa. En pocas

palabras es el control que tienen los sujetos sin que estos sean supervisados por agentes externos (p. 452).

Por otro lado, Parker y Bind (2017) mencionan que la proactividad está enfocada en el futuro, se basa específicamente en anticipar y pensar en el largo plazo es decir reaccionar de forma instintiva ante un problema. Se debe tener en cuenta que la proactividad no solo es anticipar dificultades u oportunidades que pueden presentarse; sino también es actuar para abordar futuros desafíos (p. 2).

Además, Chiavenato (2017) describe que la productividad se mide a través de la obtención de mayores resultados a un bajo costo, esto quiere decir que la productividad tiene una relación directa con la eficiencia y la eficacia con que se realice los servicios o productos (p.10).

En relación a Chiavenato (2017) trabajo en equipo: cuando un personal nuevo ingresa a una organización el jefe debe incorporarlo a un grupo de trabajo para que de esta manera los miembros de dicho grupo influyan de manera positiva respecto al comportamiento que debe de presentar el nuevo integrante frente a la organización. Además, el pertenecer a un grupo de trabajo le permitirá al personal mantener un desenvolvimiento apropiado (p.167).

Según un artículo presentado en Gestipolis (2021), el indicador tiempo es un instrumento que utiliza la empresa para poder medir el tiempo que necesita un empleado para poder desarrollar una determinada función tomando en cuenta un proceso establecido. En tal sentido tener el conocimiento de cuánto tiempo se necesita para realizar una labor es algo imprescindible, para que una organización sea productiva y capaz de sobrellevar los conflictos que quizás puedan manifestarse en el transcurso de fabricación de sus bienes o servicios (p.1).

En cuanto a la RAE (2020) al hablar de tiempos hace referencia a la coyuntura de realizar algo (p.1).

En lo que compete a Chiavenato (2017) el comportamiento organizacional es la manera en cómo las personas reaccionan ante su entorno, esto de acuerdo al estilo acuñado por la parte administrativa de una organización (p. 424).

Por otro lado, Westreicher (2021) menciona que la experiencia es parte fundamental que se necesita para acceder a ciertas vacantes. La experiencia está compuesta por factores cognitivos y actitudinales de modo que la experiencia

laboral no solo es el conocimiento actual que tiene un individuo, sino que también es aquello que aprende a lo largo de su estadía en un puesto (p. 1).

En cuanto a la RAE (2020) describe que la experiencia laboral es una práctica que se realiza por un periodo prolongado con el cual una persona adquiere ciertos conocimientos y habilidades (p. 1).

En lo que concierne a Chiavenato (2020) el ausentismo es el atraso o inasistencia que puede ocurrir dentro de una empresa. Cuando un operario se ausenta en la organización puede causar retrasos provocando una menor productividad y fuerza laboral (p.89).

En el siguiente punto Chiavenato (2020) menciona que la rotación de personal se lleva a cabo cuando existen salidas de colaboradores de la organización, ya sea por jubilación, despido o renuncia y esto conlleva a pérdidas de recursos, los mismos que se deben recuperar incorporando un nuevo personal para que supla la salida de los empleados que ya no forman parte de la institución (p.91).

Según la RAE (2020) la resolución de problemas hace referencia al término de un proceso, acción de resolución de alguna duda, dificultad o contratiempo (p.1).

En cuanto a la segunda variable, Chiavenato (2017). El desempeño laboral es una serie de cualidades o aptitudes de la conducta y rendimiento de un individuo, grupo o institución, en relación con las metas, reglas o expectativas que ya han sido definidas. Es la forma en que las empresas destacan sus labores, funciones y acciones, con lo cual alcanzan los objetivos de la organización y fomentan excelentes resultados (p. 221).

Además, se estudiará las siguientes dimensiones a cerca de la variable Y: rendimiento, objetivos organizacionales, tareas y resultados.

Según Chiavenato (2017) en lo que refiere a la dimensión rendimiento; se trata del comportamiento que asume el evaluado, es decir, que la persona está abocada a obtener de manera efectiva objetivos propios y de la organización. Es la estrategia personal para conseguir los objetivos que se pretenden alcanzar (p. 212).

Ahora bien, se detallará los siguientes indicadores:

Referente a Chiavenato (2020) el indicador competitividad; indica que es la técnica que una institución realiza para competir y tener ganancias en su organización (p. 424).

Por lo que refiere al indicador eficiencia, Chiavenato (2017) señala que es la interacción existente entre costos y beneficios, esto quiere decir hacer las cosas de manera correcta, haciendo hincapié en los medios usados según los procedimientos que se hayan establecido y desarrollarlos óptimamente (p. 426).

En cuanto a Chiavenato (2017) la eficacia es saber hasta qué punto se obtuvo resultados, es decir la suficiencia para conseguir sus objetivos y la facultad que tienen las empresas para poder saciar las necesidades del mercado (p. 426).

También Chiavenato (2017) nos comenta que la celeridad es la velocidad con la que los trabajadores actúan frente a oportunidades o dificultades que puedan presentarse (p. 220).

Por otra parte, Spacey (2017) detalla que la calidad de trabajo es el valor que se le da al trabajo desempeñado por una persona, grupo o institución, en algunas ocasiones esto incluye la calidad en cómo se culmina una tarea (p.1).

Con respecto al indicador fuga de talentos, la RAE (2020) menciona que es la migración de cierta cantidad de individuos los cuales se destacan en temas culturales, científicos o técnicos para poder ejercer su carrera de manera oportuna y acorde a los intereses propios (p.1).

En relación a la segunda dimensión Chiavenato (2017) toda empresa necesita tener una finalidad, para lo cual debe conceptualizar una serie de indicadores los cuales son: metas, misión, clima organizacional, entre otros; para que sus socios sean partícipes de ella. De esta manera podrán ejecutar sus objetivos en base a un plan preestablecido (p. 19).

A continuación, los siguientes indicadores:

Según Kotler (2016) posicionamiento es planificar una oferta de mercado para tomar posesión de un sitio preciso, distinto y atractivo, referente a los productos que ofrece la competencia en la psiquis de los clientes meta (p. 599).

Por un lado, Quiroa (2020) manifiesta que ampliación es la acción de expandir una sucursal ya sea de una empresa o negocio, la misma que puede encontrarse dentro del mismo territorio o fuera de ella. (p.1). No obstante, para la RAE (2020) la ampliación de sedes es un territorio ocupado por una organización donde puede desarrollar sus facultades. (p.1)

En cuanto a Chiavenato (2017) la responsabilidad, es poder balancear entre las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés que son parte

importante de la organización, dentro de dichos grupos se encuentran los socios, clientes, y colaboradores. De esta manera se podrá cooperar con la sociedad (p. 416).

En lo concerniente al indicador trabajo en equipo, Chiavenato (2020) sostiene que es la acción de unir a las personas en equipos de trabajo que realicen tareas conjuntas. Cada equipo es un instrumento de trabajo para el jefe y con él puede alcanzar metas, objetivos y brindar resultados (p.233).

Por lo que se refiere a la RAE (2021) el cumplimiento de metas es llevar a cabo un orden con el fin de lograr un resultado (p.1).

Con respecto a la RAE (2021) el cumplimiento de plazos es la acción de realizar una tarea en un tiempo preestablecido (p.1).

En lo que atañe a Chiavenato (2017) denota a la capacitación como una educación especializada que sirve para incrementar el razonamiento del individuo a través de un sistema estructurado. Mediante esto las personas pueden conseguir conocimientos, desarrollar habilidades y competencias en funcionalidad a un fin establecido (pp.330, 331).

En cuanto a Chiavenato (2017) sostiene que la identificación con la empresa es cuando un operario realiza un trabajo de manera integral y puede detectar con claridad cuáles son los frutos de su esfuerzo. (p. 151).

Acerca de la tercera dimensión, Chiavenato (2017), indica que es toda actividad que se realiza de manera personal e individual por quien ocupa un puesto. Es el trabajo que se asigna a los colaboradores y dicho trabajo se realizan de manera reiterativa (p.172).

Como menciona Jacobs y Chase (2019) la iniciativa son los pasos primordiales que llevan a una organización al triunfo. Diversas iniciativas se reiteran cada año, por ejemplo, la innovación en diseños de productos y posicionar plantas en distintas partes del mundo. Las nuevas iniciativas que se promocionan en el mercado de manera moderna o novedosa responden a la dinámica del mismo y hay que tener en cuenta que esto es muy importante ya que abren nuevos segmentos de mercado (p. 35).

Ahora bien, la RAE (2021) connota que el trabajo óptimo se refleja en el esfuerzo de un personal al momento de realizar de la mejor forma algún tipo de producción (p.1).

Es así que, para la RAE (2021) servicio de calidad es el acto que cubren las empresas o personas para satisfacer las necesidades del público (p.1).

En cuanto a Chiavenato (2017) los procedimientos son planes que ordenan una serie de labores para desarrollar un trabajo; los mismos que están coordinados con la metodología de trabajo (p. 433).

Por lo que se refiere a Chiavenato (2017) el indicador operaciones es la acción de buscar un objetivo próximo mediante la realización de una tarea o función específica (p. 432).

También Chiavenato (2017) menciona que la supervisión de tareas es la fase donde se ve hasta qué punto los empleados están cumpliendo con sus funciones y paralelamente se mide el desempeño. Para esto, es necesario tener información oportuna y necesaria. Es así que a través de la supervisión se controla el engranaje de las cosas (p. 380).

Según Jacobs y Chase (2019) el mantenimiento preventivo incluye la inspección periódica y el diseño de reparación, de tal manera que puedan mantener un equipo confiable (p. 356).

Con respecto a Chiavenato (2017) el mantenimiento correctivo está destinado a conservar la realización de tareas dentro de estándares y garantizar que se realicen según lo previsto. De esta forma los errores que puedan presentarse sean corregidos oportunamente (p. 380).

En cuanto a la última dimensión, Chiavenato (2017) señala que resultados es el entendimiento del trabajador sobre su desenvolvimiento laboral de manera efectiva (p.182).

Por consiguiente, se redacta los siguientes indicadores:

Con referencia a la RAE (2020) disponibilidad de red es el grupo de elementos informáticos que se encuentran disponibles, organizados y conectados entre sí para poder intercambiar información (p.1).

Así mismo la RAE (2020) manifiesta que la optimización en la red es encontrar la manera más óptima de ejecutar una actividad en relación a los equipos informáticos (p. 1).

En lo que corresponde al indicador previsión, Chiavenato (2017) menciona que el desarrollo administrativo actual ha cambiado la previsión por la planeación,

es así que esta es la encargada de visibilizar un futuro y realizar un plan de acción (p. 433).

Por otro lado, la RAE (2020) indica que stock es la cantidad de mercadería que se guarda dentro un almacén con el propósito de usarlo para un futuro (p. 1).

En cuanto a feedback, Chiavenato (2017) refiere que es el proceso que posibilita revisar si el mensaje fue transmitido exitosamente. La retroalimentación es la parte final del desarrollo del diálogo, una vez que la fuente de comunicación decodifica el mensaje y codifica una respuesta, poseemos retroalimentación (p. 196).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Con respecto a la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que como señala Hernández y Mendoza (2018) es un conjunto de procesos sistemáticos, que se organizan a manera de una secuencia para así probar determinada suposición. Parte de un problema delimitado, se plantean objetivos, preguntas de investigación, de allí se plantean hipótesis y la finalidad va a ser probarlas, se determinan variables y con la compilación de literatura se crea un marco teórico, se analizan las variables, se vinculan y con los resultados se terminan las conclusiones que responden a la hipótesis (pp. 5, 6)

Referente a la investigación ha sido aplicada Baena (2017) conocida también como utilitaria, menciona que esta investigación se plantea problemas precisos que necesitan soluciones rápidas e igual de precisas. La indagación tiene como propósito el análisis de un problema designado a la acción (p.18)

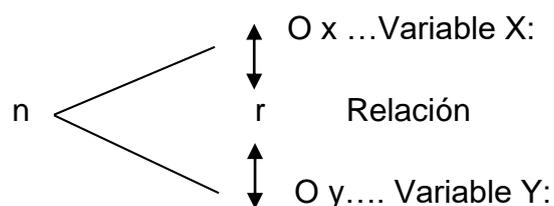
En cuanto al nivel de esta investigación fue descriptivo - correlacional. Según mencionan Hernández y Mendoza (2018) la investigación fue de nivel descriptivo cuando busca averiguar, describir y analizar la incidencia de las categorías o niveles existentes entre las variables aplicadas a una población (p.178)

De igual manera fue correlacional como señala Hernández y Mendoza (2018) cuando se busca establecer qué relación existe entre dos o más variables en un momento determinado (p.178)

En cuanto al diseño del estudio fue no experimental, como nos indica Hernández, et al., (2018) ya que en este tipo de diseño no se manipulan las variables. Estas se estudian, describen y analizan la relación que pueda existir entre ellas, de manera natural sin que se altere alguna de ellas durante la investigación (pp. 87, 88)

Además, el diseño fue transaccional, debido a que el método y técnica a emplear, es aplicable una sola vez y con la información recolectada se realiza el análisis de las variables trabajadas.

El diseño del estudio se representa así:



Dónde:

n: Es la muestra.

Ox: Gestión de talento humano, representada por X

Oy: Desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur representada por Y

r: representa la relación de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Según la definición conceptual de la variable X: Gestión de Talento Humano; Chiavenato (2020) indica: Es la unión de políticas y prácticas obtenidas para atender aspectos como el reclutamiento, selección, capacitación, motivación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida. (p. 9).

Como definición operacional; la gestión de talento humano se desarrolla por etapas, por lo que es necesario el estudio; y para lograr los objetivos se utilizará el instrumento encuesta y cuestionario que se aplicará, cuyo resumen se procesará en el SPSS versión 26, interpretando los resultados; además se utilizarán otros métodos de análisis estadístico.

En lo concerniente a la definición conceptual de la variable Y: Desempeño Laboral; Chiavenato (2017) manifiesta que, es un grupo de cualidades o aptitudes del comportamiento y rendimiento de una persona, equipo o institución, en relación con los objetivos, normas o expectativas previamente establecidas. Es la forma en que las compañías organizan sus tareas, funciones y actividades, con esto logran objetivos organizacionales e impulsan excelentes resultados. (p. 221).

En cuanto a la definición operacional la variable fue medida de acuerdo a las dimensiones mencionadas del desempeño laboral de los cuales se sacó los indicadores correspondientes. A estos se aplicaron los métodos estadísticos y el SPSS 26, para cumplir los objetivos.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Respecto a la población motivo de estudio Arias, et al., (2016) señalan que la población representa al conjunto de casos definidos, limitados y asequibles que cumplen con particularidades específicas, ya sean personas, animales u objetos (p.202).

Es así que la unidad de análisis de la presente investigación se realizó con 100 colaboradores de la empresa TecnoCom Perú S.A.C.

Por tanto, los datos para determinar la población, se obtuvieron del registro de planillas de Recursos Humanos, utilizando los datos del personal que labora en la organización durante el periodo aplicado. Ya que es una población pequeña en la investigación se empleó el método censal.

Tabla 1

Fuente poblacional del registro de personal (planilla de sueldos)

Ítem	Población
Registro de personal administrativo	18
Registro de personal operativo	82
TOTAL	100

Elaboración: propia

De acuerdo a la Tabla 1, muestra la fuente de obtención de datos del Registro de Personal que se encuentra laborando en la empresa TecnoCom Perú S.A.C. durante el primer semestre del año 2021, quienes conforman la población total de la muestra.

En relación con los criterios de selección Arias, et al., (2016) definen que después de tener señalada la población, en la investigación, se debe especificar las características que debe tener cada individuo partícipe. Para ello, se tuvo el criterio de inclusión y el de exclusión; el primero, se refiere a todas las características y particularidades previamente determinadas que debe tener el sujeto de estudio. El segundo, se refiere a las características que podrían alterar los resultados, corresponden a lo contrario de los criterios de inclusión (p.204)

Además, en el estudio se incluyó a todo el personal operativo, administrativo, supervisores y jefes que trabajan en la empresa TecnoCom Perú S.A.C. durante el periodo de investigación y se excluye al personal de limpieza y seguridad.

También Hernández-Sampieri (2018) señala que la muestra es un subconjunto de la población. Representa una parte de elementos que pertenecen al conjunto con características determinadas llamado población (p. 200)

En lo que respecta al presente estudio, la muestra representa el total de la población, es decir la muestra está constituida por los 100 colaboradores de la empresa.

Por otra parte, Baena (2017) define que el muestreo es el proceso en el que se selecciona a algunas personas representativas de la población. El provecho que se puede sacar al muestreo es que a través de los miembros elegidos se puede aprender y obtener información oportuna de toda la población a un menor costo y de manera más rápida, en comparación al método censal (p. 82)

Es así que, en esta investigación, se usó el método censal, porque la muestra es igual a la población. Por tal motivo no corresponde aplicar el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con respecto a Baena (2017) la encuesta es aplicar un cuestionario a un conjunto representativo del universo que se está estudiando. La encuesta se apoya en recoger datos alusivos a las condiciones de vida y de trabajo poblacional de ciertos sectores, es decir que comprende una entrevista amplia con un formulario de preguntas para poder identificar elementos de la persona o la sociedad. Las guías pueden tener más de 100 preguntas (p.82)

Por tanto, para efectos de este estudio se tuvo la aplicación de la técnica de la encuesta, la cual está comprendida por 60 preguntas entre las dos variables objetos de estudio. Para su medición se empleó la escala de Likert la cual nos permitirá conocer el grado de frecuencia en cuanto a las respuestas que tienen los colaboradores de la empresa TecnoCom Perú SAC frente a las variables.

También Baena (2017) define que el cuestionario es fundamental para las técnicas de interrogación, donde se tiene que tener en cuenta la preparación de las interrogantes, como la colocación y redacción de estas (p.82).

Es así que, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario, el cual fue validado mediante juicio de expertos, siendo estos docentes de la Universidad

César Vallejo. Los criterios de calificación para la aprobación del mismo, fueron pertinencia, relevancia y claridad. Tal como señalan Hernández, et al., (2016) representa al grado en que realmente el instrumento mide las variables motivo de investigación, según la calificación de los expertos (p. 204)

Los especialistas que evaluaron la encuesta aplicada fueron:

Tabla 2

Juicio de especialistas

ESPECIALISTAS	CALIFICACION
Dr. Arce Álvarez, Edwin	Apto
Dra. Rosales Domínguez, Edith Geobana	Apto
Dra. Narváez Aranibar, Teresa	Apto

Elaboración: propia

En lo que respecta a la confiabilidad, Hernández et. al (2018) señala que la confiabilidad del instrumento se mide en el grado que produzca resultados congruentes (p.195).

Con respecto al criterio de confiabilidad del instrumento fue aplicado a la muestra, la cual estaba comprendida por 100 trabajadores, administrando en ellos dichos instrumentos de recolección de datos, siendo sus resultados procesados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para comprobar su confiabilidad. Esto se logró mediante el programa estadístico informático SPSS - 26.

$$\alpha = \frac{m \bar{r}}{1 + \bar{r} \cdot (m - 1)}$$

Donde;

$$\bar{r} = \frac{1}{k} \sum_{i=1}^k r_i$$

Es el promedio correlaciones entre ítems

m : Es el número de ítems

$$k = \frac{m(m-1)}{2}$$

Es el número de correlaciones no repetidas o no excluidas

Por tanto, la determinación del Coeficiente Alfa de Cronbach se efectúa a partir de la matriz de correlaciones de los ítems correspondientes a las variables y sus dimensiones para lo cual se hará uso del Software Estadístico SPSS (Statistics Package for Social Science). Cabe resaltar que para que un instrumento tenga confiabilidad, es esencial que el resultado del Coeficiente Alfa de Cronbach sea mayor a 0.600.

Tabla 3

Coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach

Valores	Nivel
Coeficiente alfa >0.900	Es excelente
Coeficiente alfa >0.800	Es bueno
Coeficiente alfa >0.700	Es aceptable
Coeficiente alfa >0.600	Es cuestionable
Coeficiente alfa >0.500	Es nula

Elaboración: propia

La siguiente tabla muestra la confiabilidad de ambas variables: Gestión de talento humano y desempeño laboral.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	60

Elaboración: propia

Interpretación:

Tal como se observa en el análisis de confiabilidad para las variables en estudio, el resultado que se obtuvo fue un valor α : 0.967, lo cual expresa que el grado de fiabilidad del instrumento es excelente, según la tabla 3 estandarizada, esto valida su uso para la recolección de datos.

3.5. Procedimiento

En consecuencia, el resultado que se obtuvo a través de la aplicación del método estadístico Alfa Cronbach fue de ,967 con el cual se obtiene un nivel de consistencia excelente, donde se obtuvo un valor de 97% de confiabilidad en las 60 preguntas.

Es así que, en un comienzo del procedimiento, se realizó una investigación de manera internacional, nacional, y local de las cuales se recolectaron las dimensiones e indicadores, posterior a esto se realizó la recolección de datos, la misma que fue validado por expertos, donde se calcula la confiabilidad del instrumento. Seguidamente se solicita permiso por escrito a la empresa TecnoCom Perú SAC para poder desarrollar la investigación, así pues, se le hace de conocimiento al personal que se les aplicará la encuesta.

De modo que la estadística descriptiva se realizó por medio de un análisis descriptivo que tuvo como soporte el programa SPSS - 26. Para lo cual se realizó el vaciado de información en dicho software, posteriormente se procesó los datos obtenidos de los cuestionarios dando como resultados la construcción de gráficos y tablas para su interpretación.

Así mismo, la estadística inferencial es aquella que utiliza métodos a través de la inferencia, analizando la población, teniendo como finalidad hacer una síntesis de los datos, para así conseguir información del análisis realizado a la muestra, creando inferencias, predicciones, obteniendo de tal manera conclusiones respecto a la población que nos permitan determinar la relación que existe entre ambas variables.

3.6. Método de análisis de datos

Recapitulando se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 26 para procesar los datos recogidos mediante las encuestas aplicadas a la población, el SPSS facilitó la presentación de gráficos, tablas de frecuencia y porcentajes. Previo a la prueba de hipótesis se realizó el análisis de distribución normal con el estadígrafo Kolmogorov-Smirnof debido a que la muestra es superior a 50 unidades. Como resultado se indica que en el presente estudio no existe distribución normal. Así pues, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para probar la hipótesis para posteriormente obtener las conclusiones.

El coeficiente de correlación por rangos de Spearman es el siguiente:

$$rho = 1 - \frac{6 \cdot \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

$$D_i = R_{X_i} - R_{Y_i}$$

R_{X_i} : Rango de la variable de la variable x

R_{Y_i} : Rango de la variable de la variable Y

n : Número de pares de valores $(X;Y)$ o tamaño muestral

3.7. Aspectos éticos

Con respecto al cumplimiento de los principios de ética, el presente trabajo cuenta con autorización de la empresa TecnoCom Perú SAC. Por tanto, se respeta la propiedad intelectual de los autores, en cuanto a sus conocimientos y teorías, donde se les ha citado de manera correcta utilizando el método APA edición 7°. Por tal motivo el presente trabajo no fue plagiado. Además, el estudio pretende ser relevante para futuras investigaciones, así como beneficioso para la empresa TecnoCom Perú SAC, ya que esto les permitirá identificar las fallas en cuanto al talento humano y el desempeño laboral dentro de la organización, donde no se pretende indisponer a la empresa, muy por el contrario, lo que se busca es colaborar brindando mejoras respecto a la problemática.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

En cuanto a la estadística de los resultados fue realizada con 100 encuestados, referidas a la gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC. El resultado que se obtuvo respecto a las variables y cada una de sus dimensiones, fue el siguiente:

Tabla 5

Análisis de los resultados de la variable gestión de talento humano

Gestión del talento humano (Agrupada)

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	29	29.0	29.0	29.0
Algunas veces	35	35.0	35.0	64.0
Casi siempre	36	36.0	36.0	100.0
Siempre	0	0	0	0
Total	100	100.0	100.0	

Elaboración: propia

Interpretación: En la tabla 5 visualizamos que 36% de los entrevistados contestaron casi siempre, es así que contar con una estrategia de selección, asegura obtener el personal adecuado para el éxito de la organización, en cambio 35% respondieron a veces, y el 29% respondieron casi nunca con la variable estudiada.

Figura N° 1

Representación gráfica de la variable gestión de talento humano



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Análisis de los resultados de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral (Agrupada)

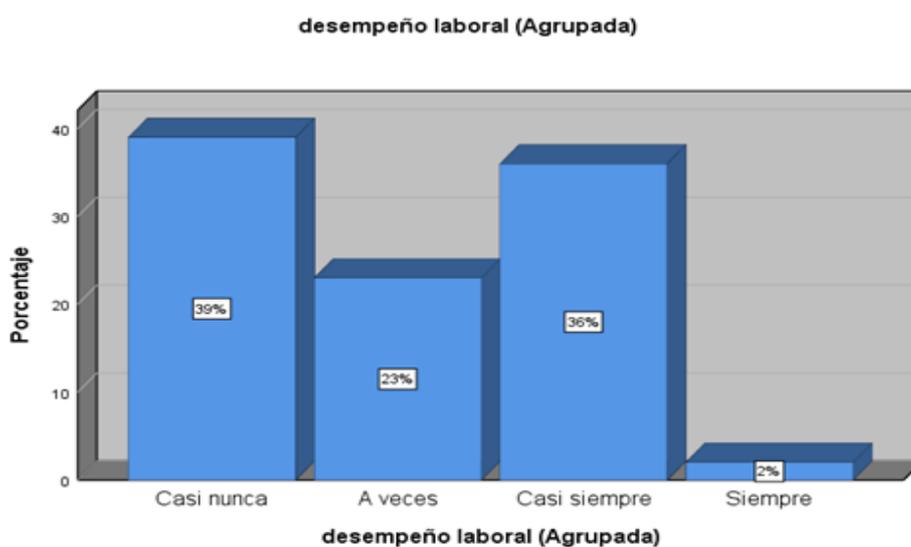
	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Nunca	0	0	0	0
Válido				
Casi nunca	39	39.0	39.0	39.0
Algunas veces	23	23.0	23.0	62.0
Casi siempre	36	36.0	36.0	98.0
Siempre	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se aprecia en la tabla 6 que 39% de la muestra contestaron casi nunca, los colaboradores reciben capacitaciones de acuerdo a las funciones que desempeñan, por otra parte 36% de los encuestados que respondieron casi siempre, además el 23% respondieron a veces, y el 2% de los encuestados respondieron siempre con la variable estudiada.

Figura 2

Representación gráfica de la variable desempeño laboral



Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

Análisis de los resultados de la dimensión selección

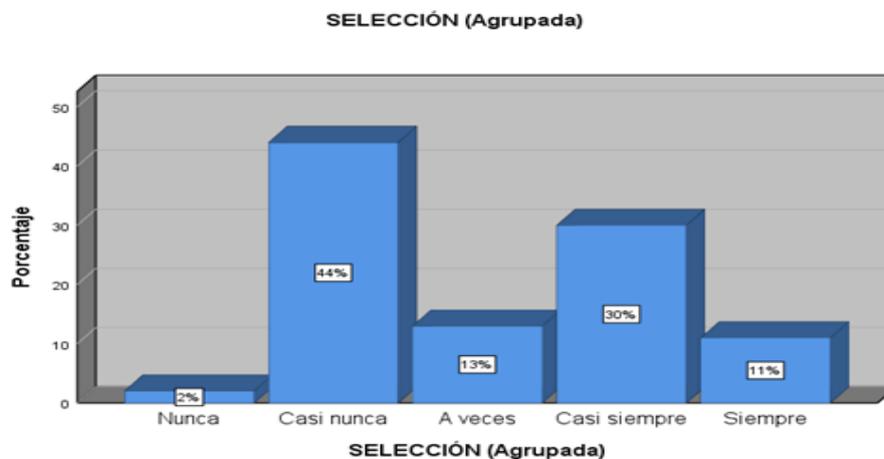
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	2	2.0	2.0	2.0
	Casi nunca	44	44.0	44.0	46.0
	Algunas veces	13	13.0	13.0	59.0
	Casi siempre	30	30.0	30.0	89.0
	Siempre	11	11.0	11.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se observa en la tabla 7 el 44% de los colaboradores respondieron casi nunca, la organización maneja de manera adecuada el proceso de convocatoria interna, por otra parte 30% respondieron casi siempre, en cambio el 13% respondieron a veces, además el 11% contestaron siempre y por último el 2% respondieron nunca con la dimensión estudiada.

Figura 3

Representación gráfica de la dimensión selección



Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

Análisis de los resultados de la dimensión capacitación

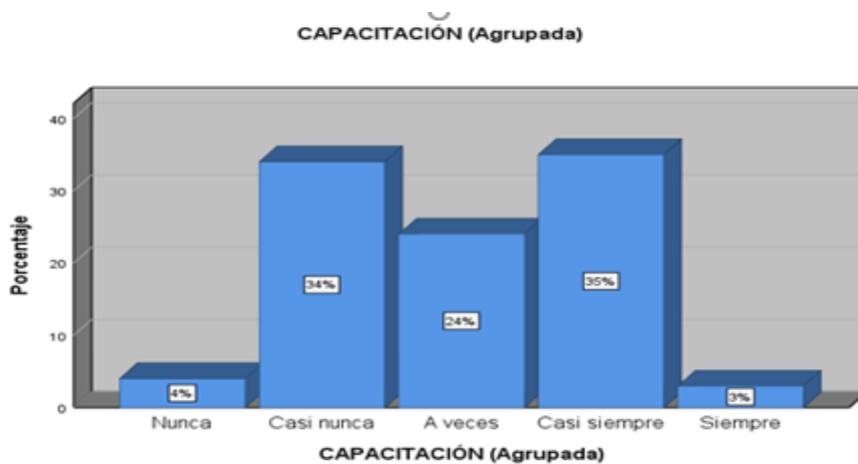
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	4	4.0	4.0	4.0
	Casi nunca	34	34.0	34.0	38.0
	Algunas veces	24	24.0	24.0	62.0
	Casi siempre	35	35.0	35.0	97.0
	Siempre	3	3.0	3.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 8 el 35% de los colaboradores respondieron que casi siempre las capacitaciones son planificadas de acuerdo a las necesidades y objetivos de la empresa, sin embargo, el 34 % respondieron casi nunca, en tanto 24 % contestaron a veces, por otra parte 4% respondieron nunca y el 3% marcaron la opción siempre con la dimensión estudiada.

Figura 4

Representación gráfica de la dimensión capacitación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

Análisis de los resultados de la dimensión motivación

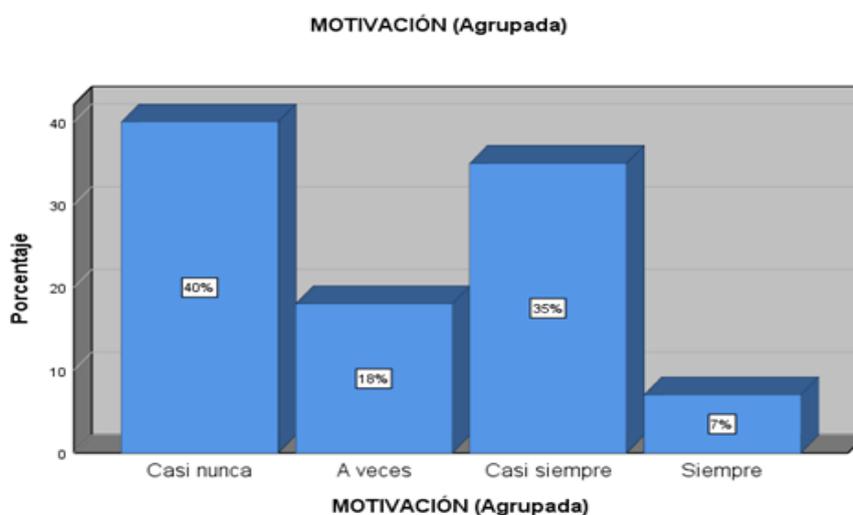
		MOTIVACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
	Nunca	0	0	0	0
Válido	Casi nunca	40	40.0	40.0	40.0
	Algunas veces	18	18.0	18.0	58.0
	Casi siempre	35	35.0	35.0	93.0
	Siempre	7	7.0	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede visualizar que en la tabla 9 el 40% de los trabajadores, eligieron la opción casi nunca, los jefes reconocen y felicitan a los empleados por un trabajo bien hecho, además 35% contestaron casi siempre, en tanto 18% respondieron a veces, y el 7% contestaron siempre frente a la dimensión estudiada.

Figura 5

Representación gráfica de la dimensión motivación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10

Análisis de los resultados de la dimensión evaluación

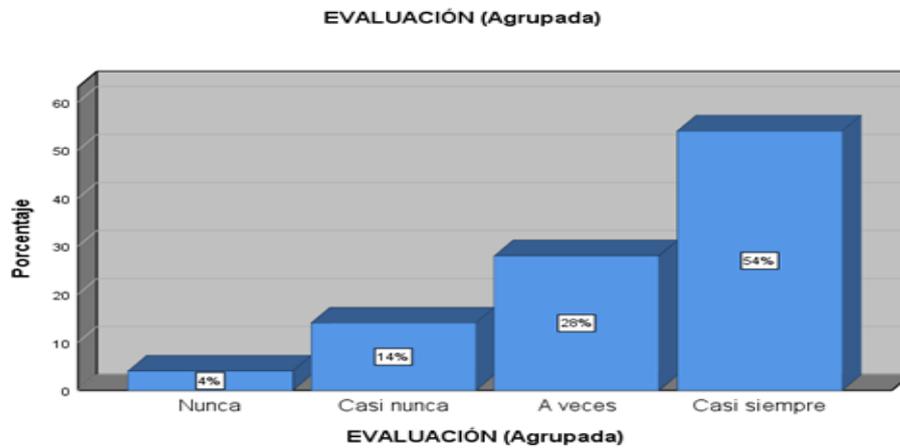
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	4	4.0	4.0	4.0
	Casi nunca	14	14.0	14.0	18.0
	Algunas veces	28	28.0	28.0	46.0
	Casi siempre	54	54.0	54.0	100.0
	Siempre	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La tabla 10 demuestra que 54% de la muestra, respondieron casi siempre, el líder de cuadrilla influye de manera positiva en el equipo de trabajo, por otra parte 28% de los individuos eligieron la opción a veces, mientras que 14% respondieron casi nunca y el 4% contestaron nunca con la dimensión estudiada.

Figura 6

Representación gráfica de la dimensión evaluación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 11

Análisis de los resultados de la dimensión rendimiento

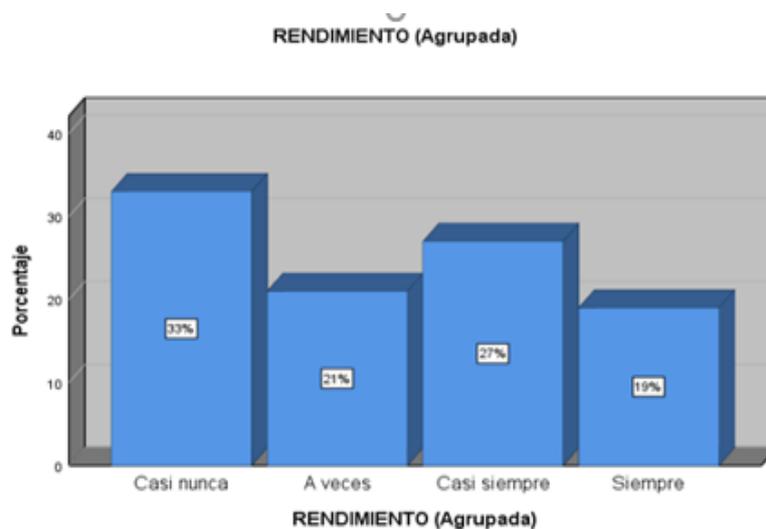
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi nunca	33	33.0	33.0	33.0
	Algunas veces	21	21.0	21.0	54.0
	Casi siempre	27	27.0	27.0	81.0
	Siempre	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se contempla, en la tabla 11 el 33% de la muestra, marcaron la opción casi nunca, los colaboradores ejecutan funciones de manera competitiva en comparación a otras empresas, por otra parte 27% contestaron casi siempre, mientras que 21% respondieron a veces, y el 19% respondieron frente a la dimensión estudiada.

Figura 7

Representación gráfica de la dimensión rendimiento



Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

Análisis de los resultados de la dimensión objetivos organizacionales

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	3	3.0	3.0	3.0
	Casi nunca	43	43.0	43.0	46.0
	Algunas veces	15	15.0	15.0	61.0
	Casi siempre	35	35.0	35.0	96.0
	Siempre	4	4.0	4.0	100.0
	Total		100	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Podemos observar que en la tabla 12 el 43% de los colaboradores, respondieron casi nunca se cumple con las metas establecidas por la empresa, sin embargo, el 35% respondió casi siempre, mientras que el 15% marcaron como respuesta a veces, además el 4% respondieron siempre y por último el 3% respondió nunca de acuerdo a la dimensión estudiada.

Figura 8

Representación gráfica de la dimensión objetivos organizacionales



Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

Análisis de los resultados de la dimensión tareas

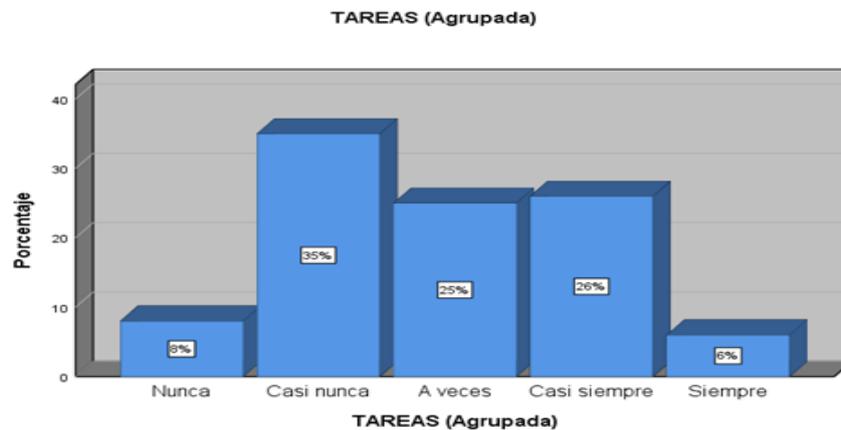
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	8	8.0	8.0	8.0
	Casi nunca	35	35.0	35.0	43.0
	Algunas veces	25	25.0	25.0	68.0
	Casi siempre	26	26.0	26.0	94.0
	Siempre	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Observamos en la tabla 13 que el 35% de la muestra, contestaron casi nunca, cumplen en seguir los procedimientos establecidos por la empresa, sin embargo, el 26 % respondieron casi siempre, mientras que el 25% a veces, por otra parte, el 8% respondieron nunca y el 6% contestaron siempre frente a la dimensión estudiada.

Figura 9

Representación gráfica de la dimensión tareas



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14

Análisis de los resultados de la dimensión resultados

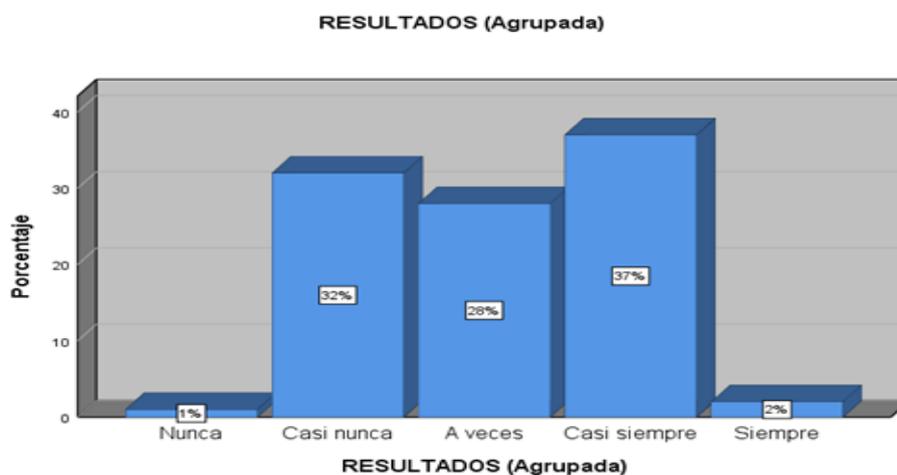
		RESULTADOS (Agrupada)			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	1	1.0	1.0	1.0
	Casi nunca	32	32.0	32.0	33.0
	Algunas veces	28	28.0	28.0	61.0
	Casi siempre	37	37.0	37.0	98.0
	Siempre	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Como se visualiza en la tabla 17 el 37% de los trabajadores, marcaron, casi siempre cuentan con stock de repuestos para atención de averías y mantenimiento de la red, por otra parte, el 32% respondió casi nunca; sin embargo, el 28% respondieron a veces, además el 2% marcaron la opción siempre y el 1% respondieron nunca de acuerdo a la dimensión estudiada.

Figura 10

Representación gráfica de la dimensión resultados



Fuente: Elaboración propia

4.2 Pruebas de Hipótesis

Se plantea la siguiente hipótesis de normalidad:

H₀: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = \pm 1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H₀

$p > \alpha$: se acepta H₀

Cálculo de la significancia: $p = \text{Sig}$

Tabla 15

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
gestión del talento humano (Agrupada)	.235	100	.000	.795	100	.000
desempeño laboral (Agrupada)	.255	100	.000	.797	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Para poder contrastar la hipótesis de normalidad se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, porque la muestra utilizada es mayor a 50, se puede observar con un 95% de confianza y una significancia $p=0,00$, el cual es menor a $\alpha= 0,05$. Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna como verdadera, es decir no existe distribución normal, por tanto, la prueba de hipótesis de correlación se realiza con el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman.

En cuanto a la teoría referente a la tipificación de la investigación se tiene:

Que, para que una investigación sea de tipo paramétrica tiene que cumplir con tres condiciones:

- *Las variables deben de ser cuantitativas.
- *La muestra debe de tener una distribución normal.
- *Las varianzas de las variables deben ser iguales.

Por tanto, se dice que la investigación es no paramétrica cuando no se cumple por lo menos una de las condiciones señaladas en la investigación paramétrica. En los resultados de la tabla 15 se observa que el valor de $p = .000$ para las dos variables de estudio, lo que permite concluir que la distribución de la muestra es anormal.

Por lo expuesto anteriormente, se determinó que la investigación es no paramétrica por lo tanto se debe utilizar el estadístico de correlación Rho de Spearman.

4.3. Prueba de Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis general.

HG.- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_o.- No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_a.- Si existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 16*Pruebas de la hipótesis general***Correlaciones**

			gestión del talento humano (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	gestión del talento humano (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.757**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.757**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Analizando la tabla 16 el valor de coeficiente de Rho Spearman es de .757 en las dos variables, como se puede observar en la tabla 20, dicho valor está dentro del rango de correlación positiva alta, así mismo en la misma tabla se verifica que el valor de p es 0.000 menor que el valor de $\alpha = 0.050$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna que si existe relación positiva entre la gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona sur 2021. Aceptando la hipótesis de estudio.

Tabla 17*Coeficiente de correlación por rangos Spearman***Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman**

Valor del Coeficiente r (positivo o negativo)	Significado
-0.7 a -0.99	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.990	Correlación positiva alta

Fuente: Elaboración propia

4.4. Prueba de Hipótesis específicas

4.4.1. Hipótesis Específica 01

HG. - Existe relación significativa entre la selección y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H₀. - No existe relación significativa entre la selección del personal y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_a. Si existe relación significativa entre la selección del personal y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 18

Prueba de la primera hipótesis específica

Correlaciones

			SELECCIÓN (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	SELECCIÓN (Agrupada)	Coficiente de correlación	1.000	.805**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	desempeño laboral (Agrupada)	Coficiente de correlación	.805**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se acepta la hipótesis específica del estudio ya que como se puede observar en la tabla 18 el valor de p es 0.000 menor al valor de $\alpha = 0.05$ corroborando, que existe relación positiva entre selección y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona sur 2021; a su vez, se observa que el valor de Rho Spearman es de .805 para las dos variables presentando una correlación positiva alta según los rangos presentados en la tabla 17.

4.4.2. Hipótesis específica 02

H_G. - Existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_o. - No existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_a. Si existe relación significativa entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 19

Prueba de la segunda hipótesis específica

			CAPACITACIÓN (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	CAPACITACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.525**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.525**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 19 el valor de p es 0.000 menor al valor de $\alpha = 0.05$, de modo que, admitiendo la hipótesis alterna, por lo que se comprueba que existe relación positiva entre la capacitación y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona sur 2021. En cuanto al Rho de Spearman es de .525 para las dos variables, lo que significa una correlación positiva moderada según los rangos presentados en la tabla 17.

4.4.3. Hipótesis específica 03

HG. - Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_o. - No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_a. Si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 20

Prueba de la tercera hipótesis específica

Correlaciones

			MOTIVACIÓN (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.778**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.778**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En cuanto a la tabla 20 el resultado de Rho Spearman para ambas variables es de .778 presentando una correlación positiva alta, con una significancia igual a 0.000 menor al valor de $\alpha = 0.05$, de modo que se acepta la hipótesis alterna. Lo que indica que existe relación positiva entre la motivación y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona sur 2021.

4.4.4. Hipótesis específica 04

HG. - Existe relación significativa entre evaluación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H₀. - No existe relación significativa entre evaluación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

H_a. Si existe relación significativa entre evaluación y el desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona Sur 2021.

Valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $Z = +/-1.96$)

Decisión: $p < \alpha$: se rechaza H_0

$p > \alpha$: se acepta H_0

Cálculo de la significación: $p = \text{Sig}$

Tabla 21

Prueba de la cuarta hipótesis específica

Correlaciones

			EVALUACIÓN N (Agrupada)	desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	EVALUACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1.000	.338**
		Sig. (bilateral)	.	.001
		N	100	100
	desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	.338**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.
		N	100	100

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Respecto a la tabla 21 se tiene una significancia de 0.000 menor al valor de $\alpha = 0.050$ lo cual significa que existe relación positiva entre evaluación y desempeño laboral en la empresa TECNOCOM PERU SAC Zona sur 2021. No obstante, el resultado de Rho Spearman es de .338 para las dos variables, indicando una correlación positiva baja, por esta razón se acepta la hipótesis alterna planteada en la investigación.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la investigación motivo de estudio se avala la hipótesis, de tal manera, este responde a los objetivos comparándolos con los resultados, teniendo en cuenta el problema, los antecedentes, las teorías, libros, artículos, métodos, conclusiones y la realidad, con apoyo de investigaciones previas y los hallazgos de las mismas. El instrumento utilizado fue validado por expertos, por lo que es confiable. Además, de acuerdo a los resultados encontrados en la aplicación de las herramientas de recolección de datos, ratifica su validez y confiabilidad.

En cuanto a la discusión por objetivos se tiene como propósito general del estudio determinar la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur - 2021. Para ello, se planteó los siguientes objetivos específicos; el primer específico es determinar la relación entre selección y desempeño laboral en la empresa, como segundo específico, determinar la relación entre capacitación y desempeño laboral en la empresa, el tercer objetivo específico es determinar relación entre motivación y desempeño laboral en la empresa y por último determinar la relación entre evaluación y desempeño laboral en la empresa.

En tal sentido el trabajo de investigación se plantea con un margen de error del 5% con un 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$, 95%, $Z = +/- 1.96$) y con un valor de significancia de $p = 0.000$; se aplica el método de correlación de Rho de Spearman, ya que la población es mayor a 50. Así pues, 100 es la cantidad total encuestada, por consiguiente, el método que se aplica es censal, puesto que, la población es igual a la muestra. En los resultados del coeficiente Rho Spearman se obtiene un $\rho = 0.757$ para la variable "X" y un $\rho = 0.757$, para la variable "Y". De modo que, valida la existencia de una correlación positiva alta entre las variables. Sin embargo, la dimensión capacitación tiene un $\rho = 0.525$ lo que significa una correlación positiva moderada con el desempeño laboral, además la dimensión evaluación muestra un $\rho = 0.338$ significando una correlación positiva baja.

Por otro lado, se visualiza que en relación a la dimensión selección y motivación se tiene un resultado de .805 y .778 respectivamente donde se corrobora según la tabla 17 una correlación positiva alta.

En consecuencia, la correlación entre las variables se acepta. Mientras que en las dimensiones capacitación y evaluación manifiestan una correlación más baja. Por lo tanto, la gestión de talento humano requiere implementar un plan de capacitación y mejorar los tiempos programados para la ejecución de las actividades del trabajador; puesto que contar con un plan mejorara los objetivos de la empresa y sus ventajas competitivas frente a otras organizaciones, al igual que contar con un cronograma establecido para la realización de sus trabajos de manera oportuna y satisfactoria.

Es así que la presente investigación es parecida al estudio propuesto por Abanto y Castañeda (2020) donde sus resultados resolvieron que; la gestión de talento humano y desempeño laboral poseen una correlación positiva alta de $r=0,820$ y $p=0,000$. Es así que los autores concluyeron que la selección de personal mantiene una relación con el desempeño laboral, puesto que en esta etapa es donde se aplican un conjunto de pasos con la finalidad de contratar a determinado personal, es necesario que éstos, sean prácticos, para que se pueda lograr un convocatoria transparente y justa. Del mismo modo en nuestra investigación, se connota que se debe implementar una serie de prácticas necesarias para poder desarrollar de manera efectiva la evaluación de competencias lo que permitirá reconocer el método de trabajo de cada colaborador y como resultado mejorar su calidad de vida laboral.

De igual manera Nolberto M. (2017) en su investigación concluye que existe una correlación de ($r=0.819$) y ($\text{sig}=0,000$) entre sus variables. En tal sentido el autor considero que se debe incentivar continuas capacitaciones de tal manera q esto repercuta en un buen desarrollo de sus funciones. Del mismo modo, el resultado de la actual investigación, manifiesta una correlación positiva moderada específicamente en la dimensión capacitación, sin embargo, se observa que se tiene que implementar un plan de capacitación que se lleve a cabo de manera periódica y estructurada para que así el personal pueda desarrollar nuevas competencias reflejándose en el desempeño de sus actividades.

En cuanto a Cruz, E. y Cruz, L. (2020) los resultados de su estudio son parecidos a nuestra investigación puesto que el grado de correlación en las variables fue positiva moderada de ($r=0,665$) y ($p=0,000$). Además, es similar con el presente estudio en sus dimensiones: capacitación y selección; donde, los

autores sugieren que con cada capacitación se genera nuevas herramientas y técnicas de trabajo. En cuanto a la selección, se debe cumplir a cabalidad con cada una de sus etapas para que así se cuente con el personal indicado que cumpla con las expectativas de la empresa. Ambas dimensiones son relevantes en el presente estudio ya que seleccionando a un buen personal se tendrá la certeza de un buen desempeño y si además de ello se enfocan en la capacitación obtendrán mejores resultados en la empresa.

En cuanto a la discusión por hipótesis, se tiene como hipótesis general que el valor del coeficiente de Rho Spearman es de .757 para ambas variables, el cual se encuentra en el rango de correlación positiva alta, del mismo modo se observa que el valor de significancia es $0.000 < 0.05$, con un nivel de confiabilidad= 95%, $Z = +/-1.96$, siguiendo la regla de decisión se rechaza Hipótesis nula y se acepta Hipótesis alterna, por lo que sí existe relación positiva entre la gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa TecnoCom Perú SAC zona sur 2021. Aceptando la hipótesis del estudio.

En cuanto a las hipótesis específicas, en la primera hipótesis se tiene que el valor de p es 0.000 el cual es menor que el valor de $\alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna, se observa que el valor de Spearman es de .805 demostrando una correlación positiva alta, en lo que respecta a la segunda hipótesis se tiene que el valor de p es $0.000 < \alpha = 0.05$, siguiendo la regla de decisión se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna, en cuanto al valor de Spearman es de .525 presentando una correlación positiva moderada, en la tercera hipótesis se tiene que el valor de p es 0.000 siendo este menor al valor de $\alpha = 0.05$, es así que se rechaza la H_0 y se acepta H_a , en cuanto al valor del coeficiente Spearman el resultado es de .778 presentando una correlación positiva alta, para la cuarta hipótesis se tiene un valor de p es 0.000 siendo este menor a $\alpha = 0.05$, del mismo modo se rechaza H_0 y se acepta Hipótesis alterna, además el valor de Spearman es de .338 donde se muestra una correlación positiva baja.

Respecto al trabajo de investigación presentado por Abanto, S. y Castañeda, K. (2020) tuvo los siguientes resultados; en cuanto a su hipótesis general determinaron que existe una relación alta entre Gestión del Talento Humano y el Desempeño laboral en el personal del Grifo "Continental" S.A.C, con un nivel de significancia $0.00 < 0.05$; $\rho = .820$. Por consiguiente, la hipótesis planteada por los

investigadores es aceptada y rechazan la hipótesis nula. Así mismo sucede con nuestra investigación ya que ambos estudios tienen una correlación alta.

En cuanto a Cruz, E. y Cruz, L. (2020) en su hipótesis general se visualiza un resultado de $\rho=0,665$ entre la Gestión del talento humano y el Desempeño laboral, es decir existe una correlación positiva moderada, con un $(p=0,000)$. De modo que acepta la hipótesis alterna. En consecuencia, siguiendo la regla de decisión los investigadores concluyeron que se acepta H_a y se rechaza la H_0 ; resultado que es afín a nuestra investigación, ya que su correlación es positiva moderada y la presente investigación es positiva alta.

En lo que respecta a Nolberto M. (2017) obtuvo los siguientes resultados: Referente a su hipótesis general un $(\rho=0.819)$; una $(\text{sig}=0,000)$. De la tal forma el autor aprueba la hipótesis alterna de la investigación y rechaza la hipótesis nula, donde sus resultados al igual que la presente investigación tienen una correlación positiva alta.

El siguiente punto describe la discusión por teorías. En referencia a la teoría de la primera variable gestión del talento humano, Chiavenato I. (2020: p. 9) señala que la gestión de talento humano es la agrupación de políticas y experiencias imprescindibles para tratar temas administrativos en cuanto al reclutamiento, selección, capacitación, motivación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida. En cuanto a la segunda variable Desempeño laboral; también Chiavenato I. (2017: p.221) señala que el desempeño es la unión de una serie de características, destrezas o aptitudes del comportamiento y rendimiento de un individuo, equipo o empresa, en relación con los objetivos, reglamentos o expectativas establecidas con anticipación. Es la manera en que las empresas ejecutan sus labores, funciones y ocupaciones, con esto logran sus objetivos organizacionales y fomentan excelentes resultados.

El objeto fundamental de la investigación es el estudio de la gestión del talento humano y desempeño laboral. Por lo tanto, Abanto, S. y Castañeda, K. (2020) citando a Blastos (2015) mencionaron que la gestión de talento es de los más importantes departamentos con los que cuenta una empresa, ya que tiene por finalidad alcanzar las metas y objetivos, formulando de esta manera todo tipo de proyectos que realice la organización, para así se pueda asignar al recurso humano como debe realizar los procesos para cada una de sus actividades encargadas.

Además, citando a Cuesta (2002) describe al desempeño laboral como las acciones o el actuar que se contempla en los colaboradores de la empresa, los cuales son de importancia para alcanzar el cumplimiento de metas en la empresa.

En tal sentido lo descrito líneas arriba tiene similitud a la teoría de Cruz, E. y Cruz, L. (2020) como se citó en Armas, et al., (2017) señala que la gestión del talento humano es reconocer el potencial de cada colaborador para poder explotarlo y ampliarlo de tal manera que se pueda aprovechar en favor de la organización, sin desatender el bienestar del colaborador, para que así pueda dar lo mejor de él. A su vez, citando a Trelles y Varas (2017) el autor menciona que el desempeño laboral comprende ciertas formas que hacen que el colaborador sea más rentable y eficiente en el desarrollo de sus funciones, y todo va conjuntamente a lo que percibe el colaborador en lo que respecta a los beneficios que la empresa le pueda brindar como recompensa al logro de sus objetivos. Por lo tanto, si al colaborador se le otorga más beneficios sociales como salariales, mejor será el rendimiento que demuestre en su rol.

En lo que refiere Nolberto M. (2017) basándose en Mora (2012). Indica que la gestión del talento humano es un instrumento de planificación que resulta imprescindible en la organización para afrontar nuevos retos que exige el entorno. Es fomentar las competencias propias de manera excelente acorde a las necesidades operativas asegurando el desenvolvimiento y administración de la capacidad de los individuos respecto a lo que saben hacer o podrían realizar. Además, refiriéndose a Araujo y Leal (2007). El desempeño laboral se desarrolla y se establece en distintos aspectos: elementos, destrezas y peculiaridades pertenecientes a los conocimientos, técnicas y habilidades desarrolladas por el colaborador y empleadas en su puesto de trabajo.

Por consiguiente, las investigaciones de Abanto, S. y Castañeda, K., Cruz, E. y Cruz, L. y Nolberto M. muestran una similitud significativa con el presente estudio ya que los autores en sus principales teorías concuerdan al describir sobre cumplimiento de metas, bienestar del colaborador, habilidades del mismo y logro de resultados. Por lo expuesto anteriormente, se aceptan las teorías mencionadas líneas arriba; debido a que, permiten reconocer la importancia de la gestión de talento humano y desempeño laboral, al igual que sus dimensiones; selección, capacitación, motivación y evaluación.

En relación a la discusión por método el estudio tiene un enfoque cuantitativo ya que parte de la delimitación de un problema, en ella se proponen objetivos, preguntas de investigación e hipótesis con la finalidad de probarlas. Es de tipo aplicada ya que los cuestionamientos que se plantean son precisos y por lo tanto necesitan soluciones rápidas. Referente al nivel de investigación, es descriptivo correlacional porque pretende investigar, describir y examinar la relación que existe entre las variables en el momento determinado en el cual se está realizando el estudio. El diseño es no experimental, debido a que no se han alterado las variables durante la investigación. Además, es transaccional, puesto que, el método y técnica se emplean solo una vez y con la información acopiada se realiza el análisis de las variables.

Por tal motivo se manifiesta que de las investigaciones recopiladas anteriormente se llega a la conclusión que con los autores Abanto, S. y Castañeda, K. es con quien se tiene mayor similitud puesto que los autores al igual que el presente estudio emplearon una metodología cuantitativa de método correlacional el cual les permitió alcanzar resultados positivos en su investigación.

VI. CONCLUSIONES

En lo que respecta a la investigación realizada en los colaboradores de la empresa TecnoCom Perú SAC, se obtuvo los siguientes hallazgos:

PRIMERA: Se determinó que existe relación significativa, positiva, alta y al 95% de confianza ($p:0.000$, $Rho=0.757$) entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Por tanto, se aprueba la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. De tal manera, a mayor gestión del talento humano hay mayor desempeño laboral y a menor gestión de talento humano menor desempeño laboral.

SEGUNDA: Se determinó la relación positiva alta con una correlación de $rho=0.805$ entre selección y desempeño laboral en la empresa, además un margen de error del 5%, un 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$, 95%, $Z = +/- 1.96$) y un valor de significancia de $p=0.000$. De lo antes mencionado se desprende que si se mejora la convocatoria interna, convocatoria externa y la evaluación de competencias el personal seleccionado será idóneo para ejecutar las actividades propias de la empresa generando así una mayor identificación con la organización y diferenciándose de la competencia.

TERCERA: Se determinó la relación positiva moderada con una correlación de $rho=0.525$ entre capacitación y desempeño laboral en la empresa con un margen de error del 5%, un 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$, 95%, $Z = +/- 1.96$) y un valor de significancia de $p= 0.000$. En consecuencia, si realizan un plan de capacitación, programación y ejecución; esto permitirá que las funciones, habilidades y conocimientos del personal sean perfeccionados, por ende, la organización contará con capital humano competente.

CUARTA: Se determinó la relación positiva alta con una correlación de $rho=0.778$ entre motivación y desempeño laboral en la empresa con un margen de error del 5%, un 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$, 95%, $Z = +/- 1.96$) y un valor de significancia de $p= 0.000$. Por ende, ofrecer una buena remuneración, poner en marcha un programa de incentivos y brindar calidad de vida laboral al trabajador, mejorará el desenvolvimiento y desempeño de los mismos debido a que se verán motivados a alcanzar los objetivos de la empresa para poder ser recompensados no solo monetariamente si no también tener la satisfacción de ser reconocidos.

QUINTA: Se determinó la relación positiva baja con una correlación de $\rho=0.338$ entre evaluación y desempeño laboral en la empresa con un margen de error del 5%, un 95% de confiabilidad ($\alpha = 0.05$, 95%, $Z = +/- 1.96$) y un valor de significancia de $p= 0.000$. De modo que, si se lleva a cabo un plan de evaluación detallado poniendo énfasis en la productividad, tiempos y rotación de personal, los trabajadores se esforzaran por mantener un buen desempeño, lo cual se verá reflejado en las ganancias de la empresa generando así beneficio para ambos.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda promover de manera constante la gestión del talento humano ya que es fundamental para un eficiente desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.

SEGUNDO: Se recomienda a la empresa, hacer mejoras en el desarrollo de selección del personal, en cuanto a la convocatoria interna y externa, realizándola de manera mucho más objetiva e imparcial. A su vez en la evaluación de competencias deberán tener en cuenta las capacidades y destrezas con las que cuentan los candidatos que postulan a una vacante, ya sea en el área de transmisiones, energía, aires o grupos. De tal manera contar con el personal idóneo para el puesto.

TERCERO: Se recomienda realizar y poner en práctica un plan de capacitación de manera oportuna para todos los colaboradores operativos, ya que esto es fundamental para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz, esto también ayudará a que el personal pueda ofrecer una respuesta rápida en la ejecución de operaciones ante incidencias que puedan presentarse, sin importar si son de energía, transmisiones, aires o especialistas en grupos. De la misma manera se debe tener un resultado óptimo en los trabajos programados en el plan de trabajo.

CUARTA: Se recomienda a la empresa motivar a los trabajadores implementando un programa de incentivos que recompense a todo aquel que realice trabajos de calidad. Además de mejorar sus remuneraciones. De esta manera se logrará tener mejores resultados tanto para la organización como en la calidad de vida laboral para el colaborador.

QUINTA: Se recomienda realizar de manera eficiente la elaboración de los cronogramas de trabajo entre supervisores de la empresa y personal de O&M de la empresa contratista, para así verificar los tiempos reales dentro de los cuales los colaboradores pueden atender una incidencia. Esto permitirá tener un mejor control de los trabajos y a su vez, ser resueltos con éxito. Del mismo modo, la rotación de personal deberá realizarse objetivamente de tal manera que toda persona capacitada tenga la oportunidad de ser homologada para desempeñarse correctamente en los trabajos que sean requeridos por empresas mineras.

REFERENCIAS

- Abanto, S., & Castañeda, K. (2020). Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal. *Trabajo de Investigación para obtener el grado académico de Bachiller en Administración*. Chepén, Perú: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53841>
- Acosta , N. (29 de diciembre de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de <https://www.cuidatudienro.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Aller, Y. (2019). *Motivacion y desemepeño laboral en los docentes de la Institucion educativa emblematica Simón Bolivar de Moquegua 2018*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: estrategia, evaluación de personas, desarrollo 360*. Buenos Aires: Gránica.
- Arapa, Y. (2018). *Gestión de talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabamba, Tambobamba, Apurímac, 2017*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Arias , J., Villasis , M., & et.al. (2016). El protocolo de la invetigación III la población de estudio. *Alergia mets*, 201-206.
- Arízaga , F., & Játiva, S. (2016). *Análisis de la correlacioón de la evaluación del desempeño laboral por competencias y la evaluación del potencial con informacion recopilada por una empresa consultora* . Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y Nuevos Escenarios Laborales*. Samborondón: Ecuador. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/324780840_GEstion_del_Talento_Humano_y_Nuevos_Escenarios_laborales
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial patria.
- Bersin, J., & et. al. (2016). *Global Human Capital Trends*. Deioitte University Press.
- Bibi, M. (2019). Impact of talent management practices on employee performance. *SEISENSE Journal of Management*, 2(1), 22-32. <https://doi.org/10.33215/sjom.v2i1.83>
- Bohórquez, E., Pérez, M., & Caiche, W. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12, 385-390.
- Carranza, A. (2018). *Info capital humano*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/linea-de-carrera-oportunidad-para-el-crecimiento-y-desarrollo-profesional-del->

- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=5205>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9350>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill. 10ma Edición.
- CLAD;. (2018). *Centro latinoamericano de administración para el desarrollo*. Obtenido de <https://clad.org/>
- Collings, D., Scullion, H., & Caligiuri, P. (2019). *Global Talent Management*. New York: Routledge.
- Cruz, E., & Cruz, L. (2020). *Gestión del talento humano y Desempeño laboral de los trabajadores. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración*. Chepén, Perú: Universidad César Vallejo.
- Davis, T., Cutt, M., Flynn, N., & Mowl, P. (2007). *Talent Assessment: A New Strategy for Talent Management* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315611815>
- Delgadillo, P., & et. al. (2016). *Gestión de talento humano: Enfoques y modelos. CIMTED CORPORACION, 54.*
- Díaz, J., & et. al. (2016). *Reclutamiento de personal. RECLUTA-2, 2*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/00474362971aa6d52a05e>
- Donayre, B., Macedo, L., & Iturraran, J. (2019). *"LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE BANCA PERSONAL DEL BANCO CONTINENTAL AGENCIA PUCALLPA, 2018"*. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali.
- Espaderos, A. (2016). *"RELACIÓN ENTRE DESEMPEÑO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE DIRECCIÓN FINANCIERA DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA COTZUMALGUAPA."*. *Tesis de Grado para la obtención de Licenciatura en Psicología*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Flores, R., & Flores, A. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Inversiones Múltiples Flores EIRL-Junin, 2019*. Huancayo: Universidad Continental.
- Folgueiras, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*. Barcelona-España: Universidad de Barcelona.

- Gestiopolis;. (2021). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estudio-de-los-tiempos-de-trabajo/>
- Hernández , A., Ramos, M., & et. al. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Area de innovación y desarrollo SL.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & et. al. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Jacobs, R., Chase, R., & et. al. (2019). *Administración de operaciones y producción*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & et. al. (2016). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2016). *Dirección de marketing*. México: Pearson.
- Laura , S., & Condori, S. (2020). *El clima laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de la empresa Inversiones Turísticas AQP SAC de la ciudad de Arequipa - 2019*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Luna, R. (2017). *Gestión del talento de los recursos humanos a la dirección de personas basada en el talento*. Valencia: Ediciones Pirámide.
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Medina, S. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. *Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Mejillón, A. (2018). Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017. *Tesis de grado para obtener el Título de Ingeniero en Administración de Empresas*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Navarro , T. (2018). *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A., Agencia Andahuaylas-2016*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Nguyen, H. M., Nguyen, C., Ngo, T. T., & Nguyen, L. V. (2019). The effects of job crafting on work engagement and work performance: A study of Vietnamese commercial Banks
- Nolberto M. (2017). "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PICHANAQUI, 2017".

Tesis para la obtención del grado de Licenciados en Administración. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco. Obtenido de http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/408/T047_10173016T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Omotunde, O., & Alegbeleye, G. (2021). Talent management practices and job performance of librarians in university libraries in Nigeria. *The Journal of Academic Librarianship*, 47. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133321000100>

Othón, José & Juárez-Hernández, Othón. (2019). ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL. 10.13140/RG.2.2.16695.78248. https://www.researchgate.net/publication/330275627_ADMINISTRACION_Y_EVALUACION_DEL_DESEMPEÑO_DEL_PERSONAL

Parker, S., & Bindl, U. (2016). *Proactivity at work*. New York: Routledge.

Peiró, Rosario (22 de enero, 2021). *Motivación extrínseca*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-extrinseca.html>

Prevención integral (6 de Junio de 2017). El 96% de los empleadores de Europa denota una relación entre salud y desempeño en el trabajo, según una encuesta de AON. PREVENCIÓN INTEGRAL. <https://www.prevencionintegral.com/en/actualidad/noticias/2017/07/25/96-empleadores-europa-denota-relacion-entre-salud-desempeno-en-trabajo-segun-encuesta-aon>

Prising, J. (2018). ENCUESTA DE ESCASEZ DE TALENTO. *Resolviendo la escasez de talento. Construir, adquirir, tomar prestado y tender puentes*. Perú: ManpowerGroup.

P & A Group;. (14 de Marzo de 2016). Obtenido de <https://grupopya.com/motivacion-intrinseca-y-extrinseca-pdf/>

Quiroa, Myriam (06 de marzo, 2020) *Análisis situacional*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/analisis-situacional.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20situacional%20es%20un%20datos%20pasados%20y%20futuros>

Real Academia Española. (2021). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://www.rae.es>

Ruiz, I., Ruíz, A., & Martínez, P. (2017). *Gestión de Talento Humano en la selección del personal administrativo*. Guayaquil-Ecuador: Grupo Compás.

Spacey, J. (02 de Julio de 2017). *Simplicable*. Obtenido de <https://simplicable.com/new/work-quality>

- Tash, M. S., Ali, E. N., & Ahmadzadeh, M. (2016). The effects of talent management on employees' performance in oil jam petrochemical complex (Oil JPC): The mediating role of job satisfaction. *International Journal of Economics and Finance*, 8(6), 1-5. <http://dx.doi.org/10.5539/ijef.v8n6p226>
- Toyama, J., & Vinatea, L. (2019). *Guía laboral*. Perú: Gazeta Jurídica . Obtenido de <https://universo.pe/guia-laboral-2020-jorge-toyama-miyagusuku-978-612-311-665-1-libro-actualizado.html>
- Uvidia , M. (2021). *Gestión de talento humano y desempeño laboral docente en la unidad educativa "Abraham Chancay" Ecuador, 2020*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Vargas, J. (2018). *Desempeño laboral y su relación con la calidad de servicio del personal administrativo en la UGEL Andahuaylas, Apurímac - 2018*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Westreicher, G. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/experiencia-laboral.html>
- Yoon, K. H., Kim, B. Y., & Eom, J. G. (2019). The effects of job crafting on career success of multinational corporations' employees. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 6(4), 213-225. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2019.vol6.no4.213>
- Zeballos, R. (2019). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE INDUSTRIA DE CERÁMICAS MATTAZ ZEBALLOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE SUCRE . Tesis presentada para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas . Sucre, Bolivia: Universidad Andina Simón Bolívar.*

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la Variable X: Gestión de talento humano

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION		
GESTION DE TALENTO HUMANO	La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas requeridas para tratar aspectos como el reclutamiento, la selección, capacitación, motivación, recompensas, evaluación del desempeño, remuneración y calidad de vida. Chiavenato (2020)	En la gestión de talento humano se desarrolla por etapas por lo que es necesario el estudio y para lograr los objetivos se utilizará el instrumento encuesta y cuestionario que se aplicara, cuyo resumen se procesara en el SPSS versión 26, interpretando los resultados; además se utilizaran otros métodos de análisis estadístico.	SELECCIÓN	Solicitud de personal Informáticos y telecomunicaciones	P1	Ordinal/Likert		
				Convocatoria interna personal operativo en transmisiones y energía	P2			
				Convocatoria externa telecomunicaciones, aires, grupos, energía y transmisiones	P3			
				Pruebas cognitivas/salud	P4			
				Preselección	P5			
				Entrevista	P6			
				Evaluación de competencias	P7			
				Elección	P8			
			CAPACITACION	Plan de capacitación	P9		CAPACITACION	Siempre=5
				Análisis situacional	P10			Casi siempre=4
				Diagnóstico	P11 - P12			Algunas veces=3
				Programación	P13			Casi nunca=2
				Ejecutar	P14			
			MOTIVACION	Intrínseca	P15		MOTIVACION	Nunca=1
				Extrínseca	P16			
				Línea de carrera	P17			
				Estabilidad	P18			
				Remuneración	P19			
				Clima laboral	P20			
				Calidad de vida laboral	P21			
				Programa de Incentivos	P22			
			EVALUACION	Liderazgo	P23		EVALUACION	
				Puntualidad	P24			
				Proactividad	P25			
				Productividad	P26			
				Trabajo en equipo	P27			
				Tiempos	P28			
				Comportamiento	P29			
				Experiencia	P30			
				Ausentismo	P31			
				Rotación de personal	P32			
				Resolución de problemas	P33			

Matriz de operacionalización de la Variable Y: Desempeño laboral

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño es el conjunto de cualidades o aptitudes del comportamiento y rendimiento de una persona, equipo u organización en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es la forma en que las organizaciones realizan sus tareas, funciones y actividades, con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados. Chiavenato (2017)	La variable fue medida de acuerdo a las dimensiones mencionadas del desempeño laboral de los cuales se sacó los indicadores correspondientes A estos se aplicaron los métodos estadísticos y el SPSS 26, para cumplir los objetivos.	RENDIMIENTO	Competitividad	P34	Ordinal/Likert
				Eficiencia	P35	
				Eficacia	P36	
				Celeridad	P37	
				Calidad de trabajo	P38	
				Fuga de talento	P39	
			OBJETIVOS ORGANIZACIONALES	Posicionamiento	P40	Siempre=5 Casi siempre=4 Algunas veces=3 Casi nunca=2 Nunca=1
				Ampliación de sedes	P41	
				Responsabilidad servicio al público	P42	
				Trabajo en equipo	P43	
				Cumplimiento de metas	P44	
				Cumplimiento de plazos dentro del cronograma	P45	
				Capacitación	P46	
				Identificación con la empresa TecnoCom Perú Sac	P47	
				Iniciativa	P48	
				Trabajo óptimo	P49	
				Servicio de calidad	P50	
				Procedimientos de acuerdo al protocolo	P51	
				Operaciones, corrección de antenas	P52	
				Supervisión de tareas	P53	
Mantenimiento preventivo equipos de telecomunicaciones	P54					
Mantenimiento correctivo en AA, GEE, Tx y energía	P55					
Disponibilidad de Red en LTE, WCDMA, GSM	P56					
Optimización en la red 2G,3G,4G	P57					
Previsión	P58					
Stock	P59					
Feedback	P60					
			RESULTADOS			

ANEXO 2:

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE GESTION DE TALENTO HUMANO

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación de la Gestión de talento humano y sus indicadores en la empresa TECNOCOM PERU SAC-ZONA SUR 2021

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Favor de contestar con un aspa (x) la respuesta que usted crea adecuada, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Leyenda	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	Algunas veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Selección					
1	¿Cree usted que el requerimiento del personal informático y telecomunicaciones se realiza públicamente?					
2	En su opinión. ¿Se realiza una convocatoria interna transparente del personal operativo en transmisiones y energía?					
3	¿Considera Ud. que en el proceso de reclutamiento se identifica a personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?					

4	¿En su experiencia las pruebas cognitivas y de salud que realiza la empresa al personal operativo son rigurosas?						
5	¿En la pre selección que realiza la empresa, detecta empleados potenciales para realizar una tarea?						
6	¿La entrevista personal que realiza la empresa es desarrollada por personal competente?						
7	¿Cree Ud. que los postulantes seleccionados dominan conocimientos, habilidades y técnicas?						
8	En su opinión, ¿La elección del postulante se realiza considerando los méritos del candidato?						
DIMENSIÓN 2: Capacitación							
9	¿La empresa desarrolla planes de capacitación de personal?						
10	¿El análisis situacional del personal se lleva a cabo periódicamente?						
11	¿El diagnóstico identifica las fortalezas y debilidades del personal?						
12	¿Se han identificado las capacidades operativas para responder con las exigencias del trabajo?						
13	En su opinión. ¿Todo el personal es capacitado periódicamente acorde a las necesidad requeridas?						
14	¿Cree Ud. que el personal aplica lo aprendido en la capacitación?						
DIMENSIÓN 3: Motivación							
15	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las metas en el trabajo produce satisfacción al personal?						
16	¿El personal es motivado extrínsecamente con recompensas por labores extraordinarias?						

17	Cree Ud. ¿Que el personal tiene una línea de carrera en la organización?						
18	¿La empresa brinda estabilidad laboral?						
19	¿Considera Ud. que recibe una remuneración acorde a sus competencias?						
20	¿Considera que el clima laboral dentro de la empresa es favorable para el desempeño de sus labores?						
21	¿Considera Ud. que la empresa le ofrece una calidad de vida laboral?						
22	¿Existen incentivos en la empresa según el desempeño del trabajador?						
DIMENSIÓN 4: Evaluación							
23	En su opinión. ¿El líder de cuadrillas influye de manera correcta a los integrantes de cada equipo?						
24	En su opinión. ¿Existe el hábito de la puntualidad en los trabajadores de la empresa?						
25	¿Los trabajadores realizan de manera proactiva las funciones que le son encomendadas?						
26	¿Cree Ud. que los colaboradores cumplen con la demanda de trabajo programada?						
27	¿Considera Ud. que el personal se desenvuelve mejor trabajando en equipo?						
28	En su opinión, ¿Los trabajos se realizan dentro de los tiempos promedios?						
29	¿El comportamiento de los trabajadores se rige a las normas de la empresa?						
30	¿A su parecer el personal cuenta con la experiencia necesaria para realizar los trabajos designados?						

31	¿El ausentismo es algo frecuente en los trabajadores de la empresa?						
32	¿La empresa realiza constantemente rotación de personal de manera objetiva?						
33	¿Cree usted que el personal cuenta con capacidad de resolución de problemas en cuanto a incidencias que puedan presentarse fortuitamente?						

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación del Desempeño laboral y sus indicadores en la empresa TECNOCOM PERU SAC-ZONA SUR 2021

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Favor de contestar con un aspa (x) la respuesta que usted crea adecuada, teniendo en cuenta la siguiente escala:

Leyenda	
1	Siempre
2	Casi siempre
3	Algunas veces
4	Casi nunca
5	Nunca

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Rendimiento						
1	¿Cree Ud. que los colaboradores ejecutan funciones de manera competitiva en comparación a otras empresas?					
2	¿Los colaboradores utilizan de manera eficiente los recursos de la empresa al realizar sus funciones?					
3	¿Los colaboradores logran resultados en cumplimiento a sus metas?					
4	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa realizan las tareas rápidas y oportunas?					
5	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM SAC realizan un excelente trabajo de calidad?					

6	¿Considera Ud. que existe una fuga de talento debido a malas relaciones interpersonales entre colaboradores y supervisores?							
DIMENSIÓN 2: Objetivos organizacionales								
7	¿Considera Ud. que el posicionamiento de la empresa es indispensable?							
8	¿En su opinión, se debería implementar nuevas sedes, para la resolución de averías de manera más rápida?							
9	¿Cree Ud. que los colaboradores efectúan sus tareas con responsabilidad?							
10	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la empresa es fundamental para el desarrollo personal y organizacional?							
11	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con las metas establecidas?							
12	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen sus labores en los plazos establecidos?							
13	¿Los colaboradores de TECNOCOM PERU SAC son capacitados por la empresa?							
14	¿Cree Ud. que los colaboradores se identifican con la empresa?							
DIMENSIÓN 3: Tareas								
15	¿Considera Ud. que los colaboradores cuentan con iniciativa en la realización de sus trabajos?							
16	¿Los colaboradores realizan un trabajo óptimo, observando las condiciones y características del servicio?							
17	¿Considera Ud. que se ofrece un servicio de calidad al término de sus funciones?							
18	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con seguir los procedimientos establecidos?							

19	¿Los colaboradores realizan una buena praxis de las operaciones de la empresa?						
20	¿Cree Ud. que en la empresa TECNOCOM PERU SAC realiza supervisiones de las acciones y actividades encomendadas?						
21	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa efectúan el mantenimiento preventivo en los equipos de telecomunicaciones?						
22	¿Considera Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un adecuado mantenimiento correctivo en AA, GEE, Tx y energía?						
DIMENSIÓN 4: Resultados							
23	¿Los colaboradores mantienen una buena disponibilidad de red en LTE, WCDMA, GSM?						
24	¿Los colaboradores mantienen la red 2G, 3G y 4G, de manera oportuna y óptima?						
25	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC preveen con anticipación los requerimientos dados por el cliente?						
26	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cuentan con stock de repuestos para atención de averías y mantenimiento?						
27	¿Considera Ud. que existe una retroalimentación en las tareas necesarias?						

ANEXO 3:

Validación juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Selección							
1	¿Cree usted que el requerimiento del personal informático y telecomunicaciones se realiza públicamente?							
2	En su opinión. ¿Se realiza una convocatoria interna transparente del personal operativo en transmisiones y energía?							
3	¿Considera Ud. que en el proceso de reclutamiento se identifica a personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?							
4	¿En su experiencia las pruebas cognitivas y de salud que realiza la empresa al personal operativo son rigurosas?							
5	¿En la pre selección que realiza la empresa, detecta empleados potenciales para realizar una tarea?							
6	¿La entrevista personal que realiza la empresa es desarrollada por personal competente?							
7	¿Cree Ud. que los postulantes seleccionados dominan conocimientos, habilidades y técnicas?							
8	En su opinión, ¿La elección del postulante se realiza considerando los méritos del candidato?							
	DIMENSIÓN 2: Capacitación							
9	¿La empresa desarrolla planes de capacitación de personal?							
10	¿El análisis situacional del personal se lleva a cabo periódicamente?							
11	¿El diagnóstico identifica las fortalezas y debilidades del personal?							
12	¿Se han identificado las capacidades operativas para responder con las exigencias del trabajo?							
13	En su opinión. ¿Todo el personal es capacitado periódicamente acorde a las necesidad requeridas?							
14	¿Cree Ud. que el personal aplica lo aprendido en la capacitación?							
	DIMENSIÓN 3: Motivación							
15	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las metas en el trabajo produce satisfacción al personal?							
16	¿El personal es motivado extrínsecamente con recompensas por labores extraordinarias?							
17	Cree Ud. ¿Que el personal tiene una línea de carrera en la organización?							

18	¿La empresa brinda estabilidad laboral?							
19	¿Considera Ud. que recibe una remuneración acorde a sus competencias?							
20	¿Considera que el clima laboral dentro de la empresa es favorable para el desempeño de sus labores?							
21	¿Considera Ud. que la empresa le ofrece una calidad de vida laboral?							
22	¿Existen incentivos en la empresa según el desempeño del trabajador?							
DIMENSIÓN 4: Evaluación								
23	En su opinión. ¿El líder de cuadrillas influye de manera correcta a los integrantes de cada equipo?							
24	En su opinión. ¿Existe el hábito de la puntualidad en los trabajadores de la empresa?							
25	¿Los trabajadores realizan de manera proactiva las funciones que le son encomendadas?							
26	¿Cree Ud. que los colaboradores cumplen con la demanda de trabajo programada?							
27	¿Considera Ud. que el personal se desenvuelve mejor trabajando en equipo?							
28	En su opinión, ¿Los trabajos se realizan dentro de los tiempos promedios?							
29	¿El comportamiento de los trabajadores se rige a las normas de la empresa?							
30	¿A su parecer el personal cuenta con la experiencia necesaria para realizar los trabajos designados?							
31	¿El ausentismo es algo frecuente en los trabajadores de la empresa?							
32	¿La empresa realiza constantemente rotación de personal de manera objetiva?							
33	¿Cree usted que el personal cuenta con capacidad de resoluciones de problemas en cuanto a incidencias que puedan presentarse fortuitamente?							

Observaciones: APLICA

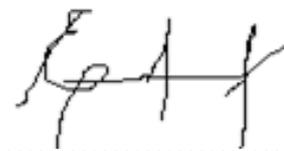
**Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: DR. ARCE ALVAREZ EDWIN

DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 de julio del 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Edwin Arce Álvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento								
1	¿Cree Ud. que los colaboradores ejecutan funciones de manera competitiva en comparación a otras empresas?							
2	¿Los colaboradores utilizan de manera eficiente los recursos de la empresa al realizar sus funciones?							
3	¿Los colaboradores logran resultados en cumplimiento a sus metas?							
4	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa realizan las tareas rápidas y oportunas?							
5	¿Cree ud que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un excelente trabajo de calidad?							
6	¿Considera Ud. que existe una fuga de talento debido a malas relaciones interpersonales entre colaboradores y supervisores?							
DIMENSIÓN 2: Objetivos organizacionales								
7	¿Considera Ud. que el posicionamiento de la empresa es indispensable?							
8	¿En su opinión, se debería implementar nuevas sedes, para la resolución de averías de manera más rápida?							
9	¿Cree Ud. que los colaboradores efectúan sus tareas con responsabilidad?							
10	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la empresa es fundamental para el desarrollo personal y organizacional?							
11	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con las metas establecidas?							
12	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen sus labores en los plazos establecidos?							
13	¿Los colaboradores de TECNOCOM PERU SAC son capacitados por la empresa?							
14	¿Cree Ud. que los colaboradores se identifican con la empresa?							
DIMENSIÓN 3: Tareas								
15	¿Considera Ud. que los colaboradores cuentan con iniciativa en la realización de sus trabajos?							
16	¿Los colaboradores realizan un trabajo óptimo, observando las condiciones y características del servicio?							
17	¿Considera Ud. que se ofrece un servicio de calidad al término de sus funciones?							
18	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con seguir los procedimientos establecidos?							
19	¿Los colaboradores realizan una buena praxis de las operaciones de la empresa?							
20	¿Cree Ud. que en la empresa TECNOCOM PERU SAC realiza supervisiones de las acciones y actividades encomendadas?							
21	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa efectúan el mantenimiento preventivo en los equipos de telecomunicaciones?							
22	¿Considera Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un adecuado mantenimiento correctivo en AA, GEE, Tx y energía ?							
DIMENSIÓN 4: Resultados								
23	¿Los colaboradores mantienen una buena disponibilidad de red en LTE, WCDMA, GSM?							

24	¿Los colaboradores mantienen la red 2G, 3G y 4G, de manera oportuna y óptima?						
25	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC preveen con anticipación los requerimientos dados por el cliente?						
26	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cuentan con stock de repuestos para atención de averías y mantenimiento?						
27	¿Considera Ud. que existe una retroalimentación en las tareas necesarias?						

Observaciones: APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

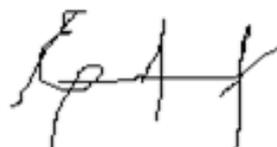
No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. ARCE ALVAREZ EDWIN

DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 de julio del 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Edwin Arce Álvarez

DNI: 23833025

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Selección							
1	¿Cree usted que el requerimiento del personal informático y telecomunicaciones se realiza públicamente?							
2	En su opinión. ¿Se realiza una convocatoria interna transparente del personal operativo en transmisiones y energía?							
3	¿Considera Ud. que en el proceso de reclutamiento se identifica a personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?							
4	¿En su experiencia las pruebas cognitivas y de salud que realiza la empresa al personal operativo son rigurosas?							
5	¿En la pre selección que realiza la empresa, detecta empleados potenciales para realizar una tarea?							
6	¿La entrevista personal que realiza la empresa es desarrollada por personal competente?							
7	¿Cree Ud. que los postulantes seleccionados dominan conocimientos, habilidades y técnicas?							
8	En su opinión, ¿La elección del postulante se realiza considerando los méritos del candidato?							
	DIMENSIÓN 2: Capacitación							
9	¿La empresa desarrolla planes de capacitación de personal?							
10	¿El análisis situacional del personal se lleva a cabo periódicamente?							
11	¿El diagnóstico identifica las fortalezas y debilidades del personal?							
12	¿Se han identificado las capacidades operativas para responder con las exigencias del trabajo?							
13	En su opinión. ¿Todo el personal es capacitado periódicamente acorde a las necesidad requeridas?							
14	¿Cree Ud. que el personal aplica lo aprendido en la capacitación?							
	DIMENSIÓN 3: Motivación							
15	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las metas en el trabajo produce satisfacción al personal?							
16	¿El personal es motivado extrínsecamente con recompensas por labores extraordinarias?							
17	Cree Ud. ¿Que el personal tiene una línea de carrera en la organización?							
18	¿La empresa brinda estabilidad laboral?							
19	¿Considera Ud. que recibe una remuneración acorde a sus competencias?							

20	¿Considera que el clima laboral dentro de la empresa es favorable para el desempeño de sus labores?							
21	¿Considera Ud. que la empresa le ofrece una calidad de vida laboral?							
22	¿Existen incentivos en la empresa según el desempeño del trabajador?							
DIMENSIÓN 4: Evaluación								
23	En su opinión. ¿El líder de cuadrillas influye de manera correcta a los integrantes de cada equipo?							
24	En su opinión. ¿Existe el hábito de la puntualidad en los trabajadores de la empresa?							
25	¿Los trabajadores realizan de manera proactiva las funciones que le son encomendadas?							
26	¿Cree Ud. que los colaboradores cumplen con la demanda de trabajo programada?							
27	¿Considera Ud. que el personal se desenvuelve mejor trabajando en equipo?							
28	En su opinión, ¿Los trabajos se realizan dentro de los tiempos promedios?							
29	¿El comportamiento de los trabajadores se rige a las normas de la empresa?							
30	¿A su parecer el personal cuenta con la experiencia necesaria para realizar los trabajos designados?							
31	¿El ausentismo es algo frecuente en los trabajadores de la empresa?							
32	¿La empresa realiza constantemente rotación de personal de manera objetiva?							
33	¿Cree usted que el personal cuenta con capacidad de resoluciones de problemas en cuanto a incidencias que puedan presentarse fortuitamente?							

Observaciones: APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

**Apellidos y nombres del juez validador: DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA
DNI: 10122038**

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 de julio DEL 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

DRA. TERESA NARVAEZ
ARANIBAR
DNI: 10122038
**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento								
1	¿Cree Ud. que los colaboradores ejecutan funciones de manera competitiva en comparación a otras empresas?							
2	¿Los colaboradores utilizan de manera eficiente los recursos de la empresa al realizar sus funciones?							
3	¿Los colaboradores logran resultados en cumplimiento a sus metas?							
4	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa realizan las tareas rápidas y oportunas?							
5	¿Cree ud que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un excelente trabajo de calidad?							
6	¿Considera Ud. que existe una fuga de talento debido a malas relaciones interpersonales entre colaboradores y supervisores?							
DIMENSIÓN 2: Objetivos organizacionales								
7	¿Considera Ud. que el posicionamiento de la empresa es indispensable?							
8	¿En su opinión, se debería implementar nuevas sedes, para la resolución de averías de manera más rápida?							
9	¿Cree Ud. que los colaboradores efectúan sus tareas con responsabilidad?							
10	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la empresa es fundamental para el desarrollo personal y organizacional?							
11	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con las metas establecidas?							
12	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen sus labores en los plazos establecidos?							
13	¿Los colaboradores de TECNOCOM PERU SAC son capacitados por la empresa?							
14	¿Cree Ud. que los colaboradores se identifican con la empresa?							
DIMENSIÓN 3: Tareas								
15	¿Considera Ud. que los colaboradores cuentan con iniciativa en la realización de sus trabajos?							
16	¿Los colaboradores realizan un trabajo óptimo, observando las condiciones y características del servicio?							
17	¿Considera Ud. que se ofrece un servicio de calidad al término de sus funciones?							
18	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con seguir los procedimientos establecidos?							
19	¿Los colaboradores realizan una buena praxis de las operaciones de la empresa?							
20	¿Cree Ud. que en la empresa TECNOCOM PERU SAC realiza supervisiones de las acciones y actividades encomendadas?							
21	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa efectúan el mantenimiento preventivo en los equipos de telecomunicaciones?							
22	¿Considera Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un adecuado mantenimiento correctivo en AA, GEE, Tx y energía ?							
DIMENSIÓN 4: Resultados								
23	¿Los colaboradores mantienen una buena disponibilidad de red en LTE, WCDMA, GSM?							
24	¿Los colaboradores mantienen la red 2G, 3G y 4G, de manera oportuna y óptima?							

25	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC preveen con anticipación los requerimientos dados por el cliente?						
26	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cuentan con stock de repuestos para atención de averías y mantenimiento?						
27	¿Considera Ud. que existe una retroalimentación en las tareas necesarias?						

Observaciones: APLICA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA

DNI: 10122038

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 de julio DEL 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

DRA. TERESA NARVAEZ ARANIBAR

DNI: 10122038

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: Selección							
1	¿Cree usted que el requerimiento del personal informático y telecomunicaciones se realiza públicamente?							
2	En su opinión. ¿Se realiza una convocatoria interna transparente del personal operativo en transmisiones y energía?							
3	¿Considera Ud. que en el proceso de reclutamiento se identifica a personal capacitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales?							
4	¿En su experiencia las pruebas cognitivas y de salud que realiza la empresa al personal operativo son rigurosas?							
5	¿En la pre selección que realiza la empresa, detecta empleados potenciales para realizar una tarea?							
6	¿La entrevista personal que realiza la empresa es desarrollada por personal competente?							
7	¿Cree Ud. que los postulantes seleccionados dominan conocimientos, habilidades y técnicas?							
8	En su opinión, ¿La elección del postulante se realiza considerando los méritos del candidato?							
	DIMENSIÓN 2: Capacitación							
9	¿La empresa desarrolla planes de capacitación de personal?							
10	¿El análisis situacional del personal se lleva a cabo periódicamente?							
11	¿El diagnóstico identifica las fortalezas y debilidades del personal?							
12	¿Se han identificado las capacidades operativas para responder con las exigencias del trabajo?							
13	En su opinión. ¿Todo el personal es capacitado periódicamente acorde a las necesidad requeridas?							
14	¿Cree Ud. que el personal aplica lo aprendido en la capacitación?							
	DIMENSIÓN 3: Motivación							
15	¿Considera Ud. que el cumplimiento de las metas en el trabajo produce satisfacción al personal?							
16	¿El personal es motivado extrínsecamente con recompensas por labores extraordinarias?							
17	Cree Ud. ¿Que el personal tiene una línea de carrera en la organización?							
18	¿La empresa brinda estabilidad laboral?							
19	¿Considera Ud. que recibe una remuneración acorde a sus competencias?							
20	¿Considera que el clima laboral dentro de la empresa es favorable para el desempeño de sus labores?							
21	¿Considera Ud. que la empresa le ofrece una calidad de vida laboral?							

22	¿Existen incentivos en la empresa según el desempeño del trabajador?						
DIMENSIÓN 4: Evaluación							
23	En su opinión. ¿El líder de cuadrillas influye de manera correcta a los integrantes de cada equipo?						
24	En su opinión. ¿Existe el hábito de la puntualidad en los trabajadores de la empresa?						
25	¿Los trabajadores realizan de manera proactiva las funciones que le son encomendadas?						
26	¿Cree Ud. que los colaboradores cumplen con la demanda de trabajo programada?						
27	¿Considera Ud. que el personal se desenvuelve mejor trabajando en equipo?						
28	En su opinión, ¿Los trabajos se realizan dentro de los tiempos promedios?						
29	¿El comportamiento de los trabajadores se rige a las normas de la empresa?						
30	¿A su parecer el personal cuenta con la experiencia necesaria para realizar los trabajos designados?						
31	¿El ausentismo es algo frecuente en los trabajadores de la empresa?						
32	¿La empresa realiza constantemente rotación de personal de manera objetiva?						
33	¿Cree usted que el personal cuenta con capacidad de resoluciones de problemas en cuanto a incidencias que puedan presentarse fortuitamente?						

Observaciones: APLICA

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

Apellidos y nombres del juez validador: DRA./MG. ROSALES DOMINGUEZ EDIHT G.

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 DE JULIO DEL 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ
DNI: 25703679

Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: Rendimiento								
1	¿Cree Ud. que los colaboradores ejecutan funciones de manera competitiva en comparación a otras empresas?							
2	¿Los colaboradores utilizan de manera eficiente los recursos de la empresa al realizar sus funciones?							
3	¿Los colaboradores logran resultados en cumplimiento a sus metas?							
4	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa realizan las tareas rápidas y oportunas?							
5	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un excelente trabajo de calidad?							
6	¿Considera Ud. que existe una fuga de talento debido a malas relaciones interpersonales entre colaboradores y supervisores?							
DIMENSIÓN 2: Objetivos organizacionales								
7	¿Considera Ud. que el posicionamiento de la empresa es indispensable?							
8	¿En su opinión, se debería implementar nuevas sedes, para la resolución de averías de manera más rápida?							
9	¿Cree Ud. que los colaboradores efectúan sus tareas con responsabilidad?							
10	¿Considera Ud. que el trabajo en equipo en la empresa es fundamental para el desarrollo personal y organizacional?							
11	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con las metas establecidas?							
12	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen sus labores en los plazos establecidos?							
13	¿Los colaboradores de TECNOCOM PERU SAC son capacitados por la empresa?							
14	¿Cree Ud. que los colaboradores se identifican con la empresa?							
DIMENSIÓN 3: Tareas								
15	¿Considera Ud. que los colaboradores cuentan con iniciativa en la realización de sus trabajos?							
16	¿Los colaboradores realizan un trabajo óptimo, observando las condiciones y características del servicio?							
17	¿Considera Ud. que se ofrece un servicio de calidad al término de sus funciones?							
18	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cumplen con seguir los procedimientos establecidos?							
19	¿Los colaboradores realizan una buena praxis de las operaciones de la empresa?							
20	¿Cree Ud. que en la empresa TECNOCOM PERU SAC realiza supervisiones de las acciones y actividades encomendadas?							
21	¿Cree Ud. que los colaboradores de la empresa efectúan el mantenimiento preventivo en los equipos de telecomunicaciones?							
22	¿Considera Ud. que los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC realizan un adecuado mantenimiento correctivo en AA, GEE, Tx y energía ?							
DIMENSIÓN 4: Resultados								
23	¿Los colaboradores mantienen una buena disponibilidad de red en LTE, WCDMA, GSM?							
24	¿Los colaboradores mantienen la red 2G, 3G y 4G, de manera oportuna y óptima?							
25	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC preveen con anticipación los requerimientos dados por el cliente?							

26	¿Los colaboradores de la empresa TECNOCOM PERU SAC cuentan con stock de repuestos para atención de averías y mantenimiento?						
27	¿Considera Ud. que existe una retroalimentación en las tareas necesarias?						

Observaciones: APLICA

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

**Apellidos y nombres del juez validador: DRA./MG. ROSALES DOMINGUEZ
EDIHT G.**

DNI: 25703679

Especialidad del validador: INVESTIGADORA

SAN JUAN DE LURIGANCHO 01 DE JULIO DEL 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



DRA. EDITH ROSALES DOMINGUEZ
DNI: 25703679

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**

ANEXO 4:

Autorización de la empresa

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Solicito: Permiso para la aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Señor:

ING. LUIS IRANZO GARCIA

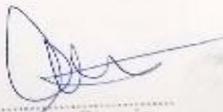
JEFE ZONAL SUR "TECNOCOM PERU SAC."

Ciudad.

Nosotras, Jennifer Magaly Carbajal Inca identificada con DNI 47156901 y Estefany Christy Sánchez Velásquez identificada con DNI 72739941, alumnas de la Escuela de Pre Grado de la Universidad Cesar Vallejo, nos presentamos a su digno despacho y exponemos:

Que estando realizando el curso de elaboración de tesis para la carrera de Administración de Empresas en la Escuela de Pregrado de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO y siendo necesario la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la tesis titulada "GESTION DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TECNOCOM PERU SAC – 2021" solicitamos a Ud. Otorgarnos el permiso correspondiente para la aplicación de dichos instrumentos en la empresa que Ud. dirige y con la anuencia correspondiente de los encuestados.

Agradeceos su gentil aceptación y le expresamos nuestros sentimientos de estima personal.


Luis Iranzo Garcia
Jefe Region Sur
Tecnocom
Una Compañía de ILOSA

ANEXO 5:

Evidencia de encuesta

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

JEFE ZONAL SUR "TECNOCOM PERU SAC.", QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR,

Que las Srtas. Jennifer Magaly Carbajal Inca y Estefany Christy Sánchez Velásquez, en su condición de estudiantes de la Escuela de Pregrado de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, han aplicado en una muestra de la empresa "**TECNOCOM PERU SAC**". Los instrumentos correspondientes a su trabajo de investigación intitulado "**GESTION DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TECNOCOM PERU SAC - 2021**".

Se expide la presente constancia a petición de las interesadas, para los fines que vea por conveniente.


Luis Inostroza García
Jefe Zonal Sur
tecnocom
Una compañía de Indra

