

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
Carrera Profesional de Administración de Empresas

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA CHOLA CAJACHA S.R.L.,  
CAJAMARCA – 2021**

Bach. Rodas Sánchez, Gabi

Bach. Silva Cortegana, Patricia

**Asesor:**

Dr. Montenegro Díaz, Víctor

Cajamarca – Perú

2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**Carrera Profesional de Administración de Empresas**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA CHOLA CAJACHA S.R.L.,**  
**CAJAMARCA – 2021**

**Tesis para optar el título profesional de:**  
**Licenciado en Administración de Empresas**

Bach. Rodas Sánchez, Gabi

Bach. Silva Cortegana, Patricia

**Asesor:**

Dr. Montenegro Díaz, Víctor

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by

Bach. Rodas Sánchez, Gabi

Bach. Silva Cortegana, Patricia

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO**  
**PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA CHOLA CAJACHA S.R.L.,**  
**CAJAMARCA – 2021.**

Presidente : Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario : Mg. Luis Felipe Velazco Luza

Vocal : Anthony Rabanal Soriano

## DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis en primer lugar a nuestros abuelos, padres, hermanos y familiares por el apoyo incondicional que nos dieron en todo momento. Por todos sus consejos y los valores que nos inculcaron desde pequeños para ser mejores personas.

*Rodas Sánchez, Gabi*

*Silva Cortegana, Patricia*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por no dejarnos y darnos fuerzas para poder vencer los obstáculos que se presentaron y poder culminar este objetivo con éxito.

A nuestra Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, asesor y maestros por brindarnos sus conocimientos que al final nos permitió graduarnos como profesionales.

A nuestros abuelos, padres, hermanos y familiares que siempre estuvieron al tanto de nuestro progreso, que nos apoyaron en la realización de la tesis.

A la empresa La Chola Cajacha S.R.L., que nos abrió sus puertas para facilitarnos la información para la elaboración de nuestro trabajo de investigación y concluir con la tesis.

*Rodas Sánchez, Gabi*

*Silva Cortegana, Patricia*

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021. La investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra fue de 32 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicó un cuestionario para recolectar información. Como principales resultados se obtuvo que el 46.9% de los colaboradores indican que la gestión del talento humano es de un nivel bajo y el 50.0% de los colaboradores tiene un nivel medio de desempeño laboral, además, se encontró un coeficiente Rho de Spearman de 0.850 ( $p < 0.05$ ) y un  $R^2$  de 0.723 para la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño de tareas, un coeficiente Rho de Spearman de 0.815 ( $p < 0.05$ ) y un  $R^2$  de 0.664 para la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño contextual, un coeficiente Rho de Spearman de 0.909 ( $p < 0.05$ ) y un  $R^2$  de 0.826 para la gestión del talento humano con la dimensión desempeño organizacional y un coeficiente Rho de Spearman de 0.864 ( $p < 0.05$ ) y un  $R^2$  de 0.746 para la gestión del talento humano con el desempeño laboral. Llegando a la conclusión de que la gestión del talento humano influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

**Palabras clave:** Talento humano, desempeño laboral, gestión del talento humano

## ABSTRAC

The objective of this study was to determine the influence of human talent management on the work performance of the staff of the company La Chola Cajacha SRL, Cajamarca - 2021. The research was of a basic type, of a descriptive correlational level, with a non-experimental design Cross-sectional, the population and sample consisted of 32 employees of the company, to whom a questionnaire was applied to collect information. As main results, it was obtained that 46.9% of employees indicate that human talent management is of a low level and 50.0% of employees have a medium level of job performance, in addition, a Spearman Rho coefficient of 0.850 was found ( $p < 0.05$ ) and an  $R^2$  of 0.723 for the management of human talent with the task performance dimension, a Spearman's Rho coefficient of 0.815 ( $p < 0.05$ ) and an  $R^2$  of 0.664 for the management of human talent with the dimension of contextual performance, a Spearman Rho coefficient of 0.909 ( $p < 0.05$ ) and an  $R^2$  of 0.826 for the management of human talent with the organizational performance dimension and a Spearman Rho coefficient of 0.864 ( $p < 0.05$ ) and an  $R^2$  of 0.746 for the management of human talent with work performance. Reaching the conclusion that the management of human talent directly and significantly influences the work performance of the company La Chola Cajacha S.R.L. of the city of Cajamarca in the year 2021.

**Keywords:** Human talent, job performance, human talent management

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>ix</b>
<b>LISTA DE FIGURAS.....</b>	<b>xi</b>
<b>LISTA DE TABLAS.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Definición del problema .....	19
1.2.1. Problema general .....	19
1.2.2. Problemas específicos .....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.3.1. Objetivo general .....	19
1.3.2. Objetivos específicos.....	19
1.4. Justificación de la investigación .....	20
1.4.1. Justificación teórica .....	20
1.4.2. Justificación práctica .....	20
1.4.3. Justificación metodológica .....	20
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas .....	25
2.2.1. Gestión del Talento Humano .....	25
2.2.2. Desempeño laboral .....	27
2.3. Definición de términos básicos.....	29
2.4. Hipótesis .....	30
2.4.1. Hipótesis de la investigación .....	30
2.4.2. Operacionalización de variables .....	31

<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>33</b>
3.1. Unidad de análisis.....	33
3.2. Población .....	33
3.3. Muestra .....	33
3.4. Tipo y Nivel de investigación.....	34
3.5. Diseño de investigación.....	34
3.6. Método de investigación.....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	36
3.7.1. Técnicas de recolección de datos .....	36
3.7.2. Instrumentos de recolección de datos .....	36
3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	37
3.8.1. Procesamiento manual.....	37
3.8.2. Procesamiento electrónico .....	37
3.8.3. Técnicas estadísticas.....	38
3.9. Interpretación de datos.....	38
<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	39
4.2. Discusión .....	46
<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
5.1. Conclusiones.....	52
5.2. Recomendaciones .....	52
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>
Anexo 01. Matriz de consistencia.....	58
Anexo 02. Instrumentos de investigación.....	60
Anexo 03. Base de datos.....	65
Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos .....	70
Anexo 05. Prueba de normalidad.....	71
Anexo 06. Datos descriptivos, variable gestión del talento humano.....	72
Anexo 07. Datos descriptivos, variable desempeño laboral .....	85

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de investigación.....	35
Figura 2 La encargada de seleccionar, tiene conocimiento de optar por el correcto.....	72
Figura 3 Para contratar personal es importante tener el perfil deseado.....	72
Figura 4 Considera que la forma de convocatoria del personal es eficiente .....	73
Figura 5 Cree que las evaluaciones que se realizan para la admisión del personal.....	73
Figura 6 Un currículum adecuado es de suma importancia para la selección.....	74
Figura 7 Se demuestra imparcialidad al seleccionar al personal .....	74
Figura 8 El nuevo personal tiene un proceso de preparación para su puesto .....	75
Figura 9 Se pone en conocimiento al nuevo personal sobre aspectos relevantes.....	75
Figura 10 El personal que ingresa está informado acerca de las funciones .....	76
Figura 11 Reciben capacitaciones de acuerdo al área que realiza sus labores .....	76
Figura 12 Participan los colaboradores en las capacitaciones programadas .....	77
Figura 13 Las capacitaciones son organizadas adecuadamente por un especialista.....	77
Figura 14 Las capacitaciones que se programan enriquecen el perfil del trabajador .....	78
Figura 15 Se innova con nuevos métodos para optimizar determinadas labores .....	78
Figura 16 La capacitación les ayuda a mejorar la labor establecida en su área .....	79
Figura 17 Se tiene en cuenta las habilidades sociales .....	79
Figura 18 Se tienen en cuenta habilidades asertivas para mejorar la comunicación.....	80
Figura 19 Considera que los salarios son proporcionales a los puestos de trabajo .....	80
Figura 20 Considera que se tiene que obtener un bono si se llega a cumplir la meta ....	81

Figura 21 En la empresa se otorgan bono por el buen cumplimiento de metas .....	81
Figura 22 En la empresa existe un óptimo clima laboral .....	82
Figura 23 El jefe de área es una persona asertiva.....	82
Figura 24 El jefe de su área brinda soporte y confianza al personal a su cargo .....	83
Figura 25 Se promueve al personal con mayor rendimiento .....	83
Figura 26 Es posible obtener una mejor remuneración de acuerdo al desempeño .....	84
Figura 27 Se ofrecen oportunidad de crecimiento en la empresa.....	84
Figura 28 Usted puede tomar decisiones en su área de trabajo .....	85
Figura 29 Usted realiza la planificación y organización de sus labores .....	85
Figura 30 Es usted capaz de resolver problemas habituales del trabajo.....	86
Figura 31 Usted demuestra habilidades técnicas al desarrollar sus funciones .....	86
Figura 32 Las labores que tiene asignadas son acordes a los requerimientos .....	87
Figura 33 Demuestra iniciativa para las capacitaciones a nivel grupal o personal .....	87
Figura 34 Sigue y aplica las normas y procedimientos administrativos.....	88
Figura 35 Demuestra responsabilidad en las tareas asignadas .....	88
Figura 36 Aporta con sugerencias para mejorar el método de trabajo .....	89
Figura 37 Es adaptable a los cambios.....	89
Figura 38 Usted se siente comprometido con la empresa .....	90
Figura 39 Usted se predice dificultades.....	90
Figura 40 Es bueno trabajando en equipo .....	91
Figura 41 Se identifica con las metas que se definen en equipo .....	91
Figura 42 Es capaz de compartir información con sus compañeros de trabajo.....	92
Figura 43 Entrega usted los trabajos que se le asignan en el momento indicado.....	92

Figura 44 Conoce usted la misión y visión de la empresa.....	93
Figura 45 Demuestra eficiencia laboral.....	93
Figura 46 Es capaz de aceptar sus errores .....	94
Figura 47 Se organiza su tiempo para cumplir las tareas diarias.....	94
Figura 48 Demuestra su puntualidad en la empresa .....	95
Figura 49 Su desempeño es eficiente .....	95

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2 Medición de variables.....	37
Tabla 3 Nivel de la variable gestión del talento humano .....	39
Tabla 4 Nivel de la variable desempeño laboral.....	40
Tabla 5 Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño de tareas .....	41
Tabla 6 Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño contextual.....	42
Tabla 7 Influencia de la gestión del talento humano en desempeño organizacional.....	44
Tabla 8 Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral .....	45
Tabla 9 Matriz de consistencia .....	58
Tabla 10 Base de datos de la variable gestión del talento humano .....	65
Tabla 11 Base de datos de la variable desempeño laboral .....	67
Tabla 12 Estadístico de fiabilidad para la variable gestión del talento humano.....	70
Tabla 13 Estadístico de fiabilidad para la variable desempeño laboral.....	70
Tabla 14 Prueba de normalidad .....	71

# CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

## 1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día es política de las instituciones ya sean públicas o privadas, tener a las personas idóneas en los puestos que generen estas, puesto que, de ello dependerán el progreso o el fracaso de la organización. Tener una buena gestión del talento de las personas es fundamental para lograr no solo los objetivos institucionales, sino se conseguirá mejorar la atención a los usuarios.

Sin embargo, vemos que la realidad está en numerosos casos de esta situación. En muchas empresas privadas, el personal que trabaja en ellas, carece de capacitaciones de toda índole, vemos pues, que se generaliza la burocracia, es decir, realizar una gestión idónea en estas empresas tienen un gran nivel de dificultad, existe excesivo personal, sumado a la mala gestión del tiempo y de excesivos procedimientos que prolongan la atención de los usuarios o consumidores, a pesar de contar con los equipos tecnológicos, que debería viabilizar el rendimiento de las atenciones, no alcanza un óptimo resultado de gestión.

En cuanto a la variable de gestión del talento humano (Chiavenato, 2009) afirma que: “Hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de proacción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Estos no solo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles. La visión del área que se tiene hoy es enteramente diferente de la que tenía su configuración tradicional, cuando se llamaba Administración

de Recursos Humanos (ARH). La administración de las personas ha llevado a que las organizaciones exitosas alcancen la excelencia y ha apartado el capital intelectual que representa, más que cualquier otra cosa, la importancia del factor humano en plena era de la información. Con la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la materia de las organizaciones, surge una elocuente prueba de que la gran diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas proviene de las personas que trabajan en ellas. Las personas son las que conservan el statu existente, y son las que generan y fortalecen la innovación y lo que será. Ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas”

De acuerdo a lo citado, concuerdo con el autor, ya que sin la gestión del talento humano, no podríamos mantener los estándares óptimos de producción y calidad en servicio que se requiere para mantener una organización vigente moderna y empática socialmente donde se sensibiliza y valora la participación de los colaboradores para llegar a un bien común, el trabajo conjunto de tecnología e innovación y la vocación de servicio de cada colaborador es responsable del surgimiento de la organización, sobrellevarla y ser cada vez más competitivo, mantenernos en el mercado y posicionarnos en él.

Al contar con personal sumamente comprometido pulimos sus cualidades a través de capacitaciones inductivas, instructivas, generando su motivación. Esto nos ayuda a consolidar un compromiso organizacional muy alto.

En cuanto a la variable de desempeño laboral (Pedraza, 2010, p.74) afirma que:” Los cambios que se han generado en los diferentes entornos laborales en la actualidad,

han llevado a las organizaciones a acelerar su ritmo de trabajo para poder lograr ser competitivas y exitosas. Para alcanzar el éxito, las organizaciones deben gestionar adecuadamente su talento humano, considerando los procesos a que ellos son sometidos dentro de estas instituciones. Uno de los más importantes al respecto, lo constituye la evaluación del desempeño laboral de los empleados. En este sentido, las organizaciones en la actualidad deben diseñar y aplicar sistemas de evaluación del desempeño que les permitan identificar de manera oportuna y eficaz las fallas y limitaciones que se registran para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos institucionales. En este contexto, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores que inciden en el rendimiento laboral que ofrece la empresa. Por ello, se persigue la creación de un ambiente favorable para el ejercicio y la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales existentes y que incorporen salarios dignos que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en sus rendimientos. Por otro lado, se hace necesario precisar el desempeño del personal contratado, la estabilidad laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones.”

De acuerdo a la segunda variable y concuerdo con el autor que el desempeño laboral depende de muchas variantes que influye de manera directa con los colaboradores, por ello las organizaciones tienen que estar pendientes del recurso humano, preocupándose no solo por el rendimiento si no por el bienestar laboral, social, personal y económico de este mismo.

El desempeño laboral calificara a cada colaborador con la misión y visión de la organización, con el fin de poder identificar falencias en sus procedimientos y ver el

origen de ellas, la organización tiene que velar por el bien del trabajador y reconocer sus habilidades, como mejorar y consolidar sus talentos y motivarlos dentro de los equipos de trabajo, con el fin de generar crecimiento sólido y constante tanto para la organización como para sus colaboradores.

A partir de esta situación, percibimos que, en las empresas, el personal encargado de la atención al cliente no pasa por un proceso de selección, es decir, no existe una adecuada gestión del talento humano, no se toma en cuenta si estas personas tienen el perfil para ejercer los puestos encargados, de esta manera no se logra una gestión favorable y sostenible en beneficio de los ciudadanos. Por otro lado, si bien existe personal estable el cual tiene una notable experiencia en el desempeño de sus funciones, este no se encuentra capacitado para compartir o brindar una inducción previa al personal nuevo.

La empresa La Chola Cajacha S.R.L., se encuentra en la ciudad y provincia de Cajamarca, es una de las empresas más reconocidas y diferenciadas por su sabor, calidad y atención en el rubro de comidas rápida. Está ubicada a pocos metros de la Plaza de Armas de la ciudad y su gestión no dista mucho de esta realidad, a pesar de tener una infraestructura moderna. De allí, la importancia de realizar estos estudios, para poder determinar los factores positivos y negativos que influyen en su gestión.

El presente trabajo procura contribuir con información que conlleve a una visión integral sobre la situación de los trabajadores de atención al cliente en la empresa La Chola Cajacha S.R.L.

## **1.2. Definición del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?

¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?

¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?

## **1.3. Objetivos**

### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### ***1.4.1. Justificación teórica***

Esta investigación de gestión del talento humano y el desempeño laboral busca, mediante la teoría encontrar explicaciones a situaciones internas, que pueda afectar a la empresa. Gracias a las teorías de libros, ensayos y tesis, tenemos claro en qué posición se encuentra la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

##### ***1.4.2. Justificación práctica***

De acuerdo con el objetivo general y los objetivos específicos, tenemos claro que encontramos soluciones concretas al problema que pueda dar los competidores, proveedores y organización que puedan incidir en los resultados de la empresa.

Con los resultados que se obtengan también puede haber cambios en las exigencias y reglamentos de la empresa.

##### ***1.4.3. Justificación metodológica***

La presente investigación se justifica a nivel metodológica porque, a través de la recolección de datos, proceso y análisis de la información, se establecerá la relación que pueda existir entre las variables.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO**

Los avances científicos y tecnológicos vienen revolucionando todas las áreas de la sociedad en la que vivimos, y la parte administrativa también se ha visto inmersa en todos estos cambios, de los cuales somos testigos. Sin embargo, no podemos dejar de lado el aspecto humano, es decir, a las personas, en nuestro caso a los trabajadores, pues son quienes realizan todo el proceso de organización y manejo de las empresas o instituciones.

Nos hemos centrado en el estudio de la gestión del talento humano, para generar y motivar el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, pues reúne características que juegan un papel preponderante en este proceso y por ende, en el cumplimiento de las metas de la organización.

Bajo este contexto, los temas se organizan en el análisis de la problemática y aspectos teóricos que respalden el tema; con una investigación descriptiva para recabar información real del problema y así, plantear una propuesta que haga conciencia sobre el desarrollo de sus habilidades.

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

De acuerdo con Álava (2014) afirma en su investigación de influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, coordinación zonal 8, durante el periodo 2014. Diseño de un aplicativo de control para los subsistemas de capacitación y selección, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, afirma que: “Hasta hace unos pocos años era común hacer mención de la administración de los recursos humanos, lo cual destacaba el elemento de contribución física de las personas y cuantificación de su trabajo. Esta perspectiva ha

valorado la operatividad de los trabajadores y la valoración de sus capacidades materiales. En los nuevos escenarios, por los cuales se transita, se pueden identificar tres aspectos que se destacan por su importancia, la globalización, el permanente cambio y la valoración del conocimiento. Por ello actualmente el hombre es más valorado por sus conocimientos, aportes intelectuales y por su talento en la consecución de metas dentro de la organización.”

De acuerdo con Llano (2015) afirma en su investigación de sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la florícola agrogana S.A., de la parroquia Joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el periodo 2014 – 2015, de la Universidad Técnica de Cotopaxi en Ecuador, afirma que: “Muchas empresas depende de la productividad de sus empleados y trabajadores, quienes en la actualidad son considerados como el factor más importante, por ese motivo las empresas no se enfocan en pensar que los recursos materiales son esenciales para su desarrollo. Para lo cual es indispensable conocer la importancia del Talento Humano dentro de la organización puesto que los mismos contribuyen con conocimientos, capacidades y habilidades para la toma de decisiones. Por ese motivo es importante llevar un adecuado manejo del Sistema de Gestión del Talento Humano, ya que dentro de este contexto todos los subsistemas que son parte de la gestión están basados en las necesidades y funciones de cada uno de los miembros para mejorar el desempeño laboral de los mismos.”

En cuanto a Castillo (2016) afirmó en su investigación de la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Chaclacayo – 2016, de la Universidad César Vallejo en Perú, afirmó que: “Al incentivar el trabajo para lograr mejores objetivos e innovar cambios en la entidad y

de esta manera aumentar la productividad del personal en la institución. Hoy en día la creatividad es un requisito indispensable para la supervivencia de todas las organizaciones, ya que ello nos permite asegurar una posición competitiva en el mercado y hacer frente a los constantes cambios del mismo. Al innovar tecnología para mejorar los resultados y con ello aumentar la productividad en la organización. Las empresas deben ser cada vez más competitivas y para ello necesitan innovar utilizando nuevas tecnologías. Además, estas herramientas son claves para ayudarnos o deshacernos de los procesos que no aportan valor. Tenemos que crear herramientas de trabajo para cualquier persona que se las tardeas que debe realizar, cuándo y cómo.”

En cuanto a Pumacajia (2017) afirmó en su investigación de la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa master con G.S. E.I.R.L.- Juliaca periodo 2017, afirmó que: “Se considera en la actualidad una de las bases fundamentales para toda empresa u organización, ya que propicia a los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y como se siente en ella; constituye así, un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se genera beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización así mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización; que influye de manera determinante en el desempeño de personal. Todo ello guarda una estrecha relación con otras variables que forman parte de la dinámica organizacional, como la productividad, desempeño, satisfacción, etc.”

De acuerdo a Rojas (2018) afirmó en su investigación gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018, afirma que: “Al implementar el área de gestión del Talento Humano en el puesto de Salud Corazón de Jesús, motivando al personal, y realizando actividades recreativas, mejorando la gestión del mismo, fomentando así un mejor desempeño laboral de los trabajadores, en todos los centros de salud para mejorar el desempeño laboral da nivel MINSA. Se realiza supervisiones planeadas, para verificar la calidad de atención que se brinda a los usuarios, reconociendo los conocimientos y méritos del trabajador y motivándolos a un mejor desempeño.”

De acuerdo a Abanto (2019) afirmó en su investigación de influencia de la gestión del talento humano en el clima organizacional en la institución educativa particular del Pacífico College, Cajamarca – 2019, afirma que: “En la Universidad Nacional de Cajamarca donde identifica diversos problemas en la gestión del talento humano, tanto en el reclutamiento y selección como en la capacitación y en las recompensas a trabajadores. El autor utiliza una prueba de hipótesis, Chi Cuadrado de Perarson ( $X^2$ ), de la cual concluye que es necesario un adecuado sistema de Gestión para mejorar el Clima Laboral y el desempeño de los colaboradores y termina con una serie de recomendaciones para el reclutamiento y selección del personal de la empresa.”

En conclusión, basadas en las investigaciones presentadas hasta el momento nos atrevemos a considerar factible la relación entre Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral que se plantean en este estudio.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. *Gestión del Talento Humano*

**Gestión:** Trabajar en y con diferentes disciplinas tiene que ser el denominador común de este proceso de gestión, así podemos planificar, elaborar información y conocimientos. Mencionaremos a las disciplinas de mayor relevancia según nuestro criterio como ser: administración, epistemología, tecnología, entre otras (Murray, 2002).

Poder hacer gestión en la organización es tener la capacidad de planificar a corto y largo plazo las metas que se requiere para poder llegar a posicionarnos en el mercado.

**Talento:** Son características de aquellas personas cuyas capacidades se encuentran comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados de la organización. Y, define al profesional como talento, como un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su entorno y organización (Alonso, 2014).

De acuerdo con el autor en que las capacidades intelectuales o aptitudes de una persona para aprender con facilidad o desarrollar con destacada habilidad una actividad ayuda al cumplimiento de una determinada función en la organización de acuerdo a sus cualidades.

**Talento Humano:** Es un agregado diferenciador hacia la búsqueda del camino al éxito en un mundo de globalización. El talento, como una sumatoria de competencias y habilidades potenciales desde el “ser” y aprovechadas para la innovación (Lozano, 2007).

El talento humano, aporte e impacta de manera positiva en la productividad y en el rendimiento de la organización; identificándose diferentes inclinaciones y fortalezas con las que uno cuenta a favor de la organización.

### **Gestión del Talento Humano**

La gestión del talento humano es la vinculación de la potencialidad humana con los métodos productivos eficientemente, seguros y fuertes (Tejada, 2003).

Se entiende que el autor considera que la potencialidad humana es uno de los aspectos más beneficiosos en una empresa, ya que gestiona diversos cargos, apoyando y promoviendo estrategias para la formación empresarial.

Por otro lado, las capacidades profesionales, al realizar su trabajo y el hecho de hacerlo bien; cuando se habla del talento humano significa que el trabajador demuestre su capacidad a través de su práctica profesional (Alles, 2007).

Asimismo, el autor destaca la responsabilidad del personal al realizar acciones programadas por la empresa, lo que se mide por su desempeño.

Por último, la gestión el talento humano es el pilar principal para el progreso exitoso de los métodos, ya que en definitiva los individuos son los encargados de desempeñar sus tareas porque los trabajadores no se desarrollan solos (Rivera, 2015).

El autor hace hincapié, en la realización de las acciones de una organización respecto a la capacitación de los trabajadores, pues, son los responsables de ejecutar la carga laboral.

**Dimensiones:** Según Rodríguez (2009) afirma que: “La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima

creación de valores para la organización, a través de una conjugación de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivos en el entorno actual y futuro”

**Admisión de personas:** Los procesos de admisión forman el camino de acceso a las organizaciones, es decir, representan la entrada a los posibles candidatos capaces de adaptarse a las características de la organización.

**Desarrollo de las personas:** El desarrollo personal hacia el éxito es un factor determinante para la consecución de los objetivos laborales y personales propuestos.

**Compensación:** Designa todo aquello que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa.

### ***2.2.2. Desempeño laboral***

El desempeño laboral es el aporte de los trabajadores a los objetivos fijados, lo que constituye la estrategia que utilizará para lograr dichos objetivos. Al sostener que, el desempeño laboral es la manera que garantiza la consecución de los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral es el cumplimiento del trabajo a realizar en una organización en un área específica.

Se sostiene que el desempeño laboral es realizar la tarea encomendada, que la ejecuta con responsabilidad y eficacia, para alcanzar la mejora continua y conseguir excelentes niveles, incluyendo las habilidades, valores, actitudes y conocimientos (Tejada, 2003).

Los autores también afirman que el desempeño son las destrezas que una persona tiene para desenvolverse en una actividad, además es el resultado de las experiencias, condiciones, etc.

**Dimensiones:** Según Castillo (2016) afirma que: “La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora”

**Desempeño de tareas:** Las organizaciones requieren de las personas para alcanzar sus objetivos, es por ello que se adjudican la potestad de evaluar constantemente el desenvolvimiento del personal, con la finalidad de que estos logren llegar a los resultados esperados.

**Desempeño contextual:** Es un enfoque para evaluar la función de un empleado dentro de los límites de sus responsabilidades asignadas, la idea es evaluar ese desempeño en términos de no solo cumplir un nivel aceptable de funcionamiento sino también tomar nota de las situaciones en las que el empleado demuestra habilidades y otros atributos que conducen a un comportamiento ejemplar en el trabajo.

**Desempeño organizacional:** Entendemos el desempeño de una organización como un proceso gestionable que integra una serie de componentes tales como el talento, la estructura, el ambiente de negocios y los resultados esperados en la organización.

### 2.3. Definición de términos básicos

**Admisión:** Es el proceso de atracción de candidatos competentes para un puesto de trabajo, relacionado a reclutar y seleccionar el personal (Chiavenato, 2009).

**Compensación:** Es el proceso con las condiciones que la empresa ofrece a su trabajador para incentivar y satisfacer sus necesidades individuales, incluyen remuneración, beneficios y servicios sociales (Chiavenato, 2009).

**Desempeño laboral:** Son las acciones de los empleados y su aporte al logro de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2009).

**Empresa:** Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

**Gestión del talento humano:** Son las habilidades y destrezas necesarias para liderar características de los trabajadores gerenciales vinculadas con los individuos o recursos humanos, incluso sin corporación, elección, formación, premios y evaluación de trabajo (Chiavenato, 2009).

**Gestión:** Con el proceso de gestión se puede planificar, elaborar información y conocimiento (Murray, 2002).

**Talento humano:** Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas, recursos, reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño (Chiavenato, 2009).

## **2.4. Hipótesis**

### ***2.4.1. Hipótesis de la investigación***

#### **a. Hipótesis principal:**

Existe una influencia significativa entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

#### **b. Hipótesis específicas:**

Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.

### 2.4.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variables de estudio</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Gestión del talento humano</b>	Admisión de personas	Difusión	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
		Entrevistas	
		Políticas	
		Funciones	
	Desarrollo de las personas	Capacitaciones	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
		Actualizaciones	
		Desarrollo de habilidades sociales	
	Compensación	Comunicación	18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26
		Políticas de remuneración	
Reconocimiento			
<b>Desempeño laboral</b>	Desempeño de tareas	Promociones laborales	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
		Planifica y organiza actividades	
		Conocimientos técnicos	
		Toma de decisiones	

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
		Resuelve problemas	
		Disposición para el trabajo	
	Desempeño contextual	Asequible a los cambios	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
		Aptitud positiva	
		Comparte información	
		Objetividad en su trabajo	
	Desempeño organizacional	Eficacia	18, 19, 20, 21, 22
		Uso adecuado de su tiempo de trabajo	
		Puntualidad	

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Unidad de análisis**

La empresa La Chola Cajacha S.R.L., se encuentra ubicado a pocos metros de la Plaza de Armas de la ciudad de Cajamarca, bajo la dirección de la Sra. Sheyla Julianna Arias Macarlupú, dueña y administradora de dicha empresa.

### **3.2. Población**

Según D'Angelo (2013, p.36) señala que: “Es la totalidad de unidades de análisis del conjunto a estudiar. Conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinadas características susceptible de ser estudiada”

La población estuvo conformada por los trabajadores en atención al cliente de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., los cuales representan un total de 32 personas, de los cuales 5 son cocineros y 1 es cajero, en total 26 conforman el personal de atención al cliente.

### **3.3. Muestra**

D'Angelo (2013, p.36) indica que: “Cualquier subconjunto del universo. Desde la estadística pueden ser probabilísticos o no probabilísticos. Conjunto de elementos extraídos de la población que conforman nuestra muestra. Las unidades elementales y unidades muestrales pueden no coincidir”

Dado el tamaño de la población, la muestra fue no probabilística, aplicando un muestreo censal, en tal caso la muestra del presente estudio correspondió al total de la población. Por tanto, la muestra está integrada por los 32 colaboradores de la empresa.

#### **3.4. Tipo y Nivel de investigación**

La investigación es de tipo aplicado, puesto que el estudio busca resolver problemas específicos de la empresa asociados a la gestión del talento humano y el desempeño laboral, para un periodo determinado de estudio (Hernández, Fernández y Batista, 2010). En tal sentido la presente investigación buscó profundizar los problemas relacionados a la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

Además, la investigación es de nivel descriptivo correlacional, las investigaciones de este nivel buscan describir y caracterizar a las variables que se estudian, para luego determinar la relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados (Reyes, 2017). En este caso, se aplicó instrumentos de recolección de datos que permitieron detallar y conocer las variables de estudio por separado, para luego a través de la estadística inferencial correlacionar las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal.

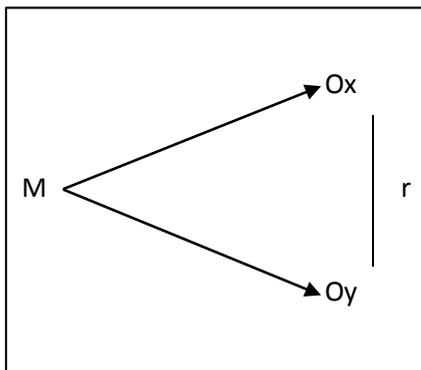
#### **3.5. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, las investigaciones no experimentales se caracterizan por que no se manipulan deliberadamente las variables que se están estudiando (Hernández, Fernández y

Baptista, 2014). Para la el desarrollo de la presente investigación no se alteró ni se influyó en las variables, los instrumentos de recolección de datos recogieron información que reflejaban tal cual la realidad. Además, como los instrumentos de recolección de datos se aplicaron por única vez en el tiempo se dice que la investigación fue de corte transversal. Por tanto, el esquema del diseño de la investigación corresponde al siguiente esquema.

### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación*



*Nota:* M es la muestra, Ox es la variable independiente, Oy es la variable dependiente y r es el coeficiente de correlación.

### 3.6. Método de investigación

El método a utilizado fue el hipotético – deductivo, porque su enfoque es cuantitativo y está debidamente apoyada en la estadística (análisis de regresión), que serán tabulados una vez obtenidos los datos, para presentarlos en tablas estadísticas.

Es decir, se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, sino también el planteamiento de soluciones a problemas tanto de corte teórico o práctico (llamado también pragmático, aplicativo o tecnológico); su camino deductivo es uno común a todas las ciencias fácticas basadas en hechos y con sustento ineludible en la medición o

cuantificación, en la objetividad de los procedimientos y en la experiencia para la contratación de sus hipótesis (Sánchez, 2019).

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### ***3.7.1. Técnicas de recolección de datos***

Para poder recoger datos reales de las organizaciones y evaluarlas con un mismo fin, esta información se trabaja con la técnica de la encuesta.

García (2011) afirma en su investigación sobre la encuesta, que: “Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.”

#### ***3.7.2. Instrumentos de recolección de datos***

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario, un cuestionario es la propiedad que hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir (Reyes, 2017).

Se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. El cuestionario consta de dos partes, la primera está diseñado para medir la variable gestión del talento humano y consta de 26 ítems de respuesta cerrada, donde los colaboradores respondieron considerando una escala de Likert (completamente de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo, completamente en desacuerdo). En la segunda parte del cuestionario se mide la variable desempeño laboral, que consta de 22 ítems de respuesta cerrada, donde los trabajadores de la empresa respondieron

considerando una escala de Likert (completamente de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo, completamente en desacuerdo).

El cuestionario que se diseñó considera las dimensiones y los indicadores de cada variable, y para medir cada variable y dimensión se ha utilizado la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Medición de variables*

Variables y dimensiones	Nivel		
	Bajo	Medio	Alto
<b>Variable: Gestión del talento humano</b>	26 - 60	61 - 95	96 - 130
D1. Admisión de personas	9 - 20	21 - 32	33 - 45
D2. Desarrollo de las personas	8 - 18	19 - 29	30 - 40
D3. Compensación	9 - 20	21 - 32	33 - 45
<b>Variable: Desempeño laboral</b>	22 - 51	52 - 81	82 - 110
D1. Desempeño de tareas	8 - 18	19 - 29	30 - 40
D2. Desempeño contextual	9 - 20	21 - 32	33 - 45
D3. Desempeño organizacional	5 - 11	12 - 18	19 - 25

### 3.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

#### 3.8.1. *Procesamiento manual*

Para establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, se utilizaron los instrumentos.

#### 3.8.2. *Procesamiento electrónico*

Para realizar el análisis electrónico y establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, se tabuló con la aplicación Microsoft Excel, se clasificó los indicadores, y el conteo de las respuestas, presentándolos en figuras y

tablas. Además, se utilizó el paquete estadístico SPSS v26 para el cálculo de los estadísticos o coeficientes de correlación de las variables. Todo esto permitió expresar los resultados en porcentajes para la representación e interpretación de los datos obtenidos. De la misma forma, se consideraron las contribuciones del marco teórico y el objetivo de la investigación y comentar los resultados y acabar con las conclusiones y recomendaciones oportunas.

### **3.8.3. Técnicas estadísticas.**

Se utilizó la estadística descriptiva para caracterizar a las variables objeto de estudio y se utilizó la estadística inferencial en el cálculo de los coeficientes de correlación.

### **3.9. Interpretación de datos**

Para interpretar los resultados descriptivos se utilizó la tabla 2, para determinar los niveles de cada variable en la población de estudio, además, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, para la determinar la relación entre las variables (tino, nivel y significancia) y se utilizó el coeficiente de determinación para medir la influencia de la variable gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla 3**

*Nivel de la variable gestión del talento humano del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

Nivel	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Variable: Gestión del talento humano</b>	15	46,9	11	34,4	6	18,8
Dimensión: Admisión de personas	13	40,6	11	34,4	8	25,0
Dimensión: Desarrollo de personas	10	31,3	18	56,3	4	12,5
Dimensión: Compensación	10	31,3	17	53,1	5	15,6

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la tabla 3 se puede observar que en general el nivel de gestión de talento humano en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. es bajo, ya que el 46.9% del personal tiene la percepción de que este tiene un nivel bajo, el 34.4% de los colaboradores comprende que es de un nivel medio y el 18.8% del personal indica que es de un nivel alto. además, el 40.6% de los colaboradores consideran que el proceso de admisión tiene un nivel bajo, el 56.3% del personal señala que el desarrollo de las personas que permite la empresa viene siendo en un nivel medio y el 53.1% del total de los colaboradores creen que la compensación que brinda la empresa al personal se realiza en un nivel medio.

**Tabla 4**

*Nivel de la variable desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

Nivel	Bajo		Medio		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
<b>Variable: Desempeño laboral</b>	11	34,4	16	50,0	5	15,6
Dimensión: Desempeño de tareas	13	40,6	11	34,4	8	25,0
Dimensión: Desempeño contextual	6	18,8	17	53,1	9	28,1
Dimensión: Desempeño organizacional	4	12,5	23	71,9	5	15,6

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Por otro lado, los resultados de la tabla 4 indica que en el 34.4% del personal tiene un desempeño laboral bajo, 50.0% del total de los colaboradores de la empresa tiene un nivel medio y el 15.6% del total de los colaboradores tiene un nivel de desempeño alto, en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca; el 40.6% tiene un nivel bajo en relación al desempeño de sus tareas, por otro lado, el nivel de desempeño contextual es medio por el 53.1%, finalmente, el desempeño organizacional en su mayoría (71.9%) es de nivel medio.

Para determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021, se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 5**

*Influencia de la gestión del talento humano en la dimensión desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>		<b>Gestión del talento humano</b>	<b>Desempeño de tareas</b>
<b>Gestión del talento humano</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,850**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
<b>Desempeño de tareas</b>	Coefficiente de correlación	,850**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32
<b>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></b>		0.723	
Sig.		0.000	

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se aprecia que la significancia del coeficiente de correlación Rho de Spearman es menor a 0.05, por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L, además, el coeficiente Rho de Spearman de 0.850 indica que la relación entre la variable con la dimensión es directa y con un nivel de intensidad muy fuerte.

Además, el coeficiente de determinación  $R^2$  encontrado de 0.723 señala que el 72.3% de la variabilidad del desempeño de las tareas del personal es influenciado por la variable gestión del talento humano, en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. en otras palabras, la gestión del talento humano si influye directamente el desempeño de las tareas del personal.

En relación a la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021, se tiene lo siguiente:

**Tabla 6**

*Influencia de la gestión del talento humano en la dimensión desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>		<b>Gestión del talento humano</b>	<b>Desempeño contextual</b>
<b>Gestión del talento humano</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,815**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
<b>Desempeño contextual</b>	Coefficiente de correlación	,815**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32
<b>Coefficiente de determinación <math>R^2</math></b>		0.664	
Sig.		0.000	

*Nota:* elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6 muestra la relación entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha

S.R.L., la relación es significativa ( $p < 0.05$ ), por tanto, se infiere que el coeficiente Rho de Spearman es verdadero y logra medir la relación de las variables, a su vez que el coeficiente encontrado fue de 0.815, el cual indica que la relación entre las variables es de tipo directa o positiva y con un nivel de relación muy fuerte.

Por otro lado, el coeficiente de determinación  $R^2$  calculado es de 0.664, por el cual se infiere que el 66.4% de la dimensión desempeño contextual está siendo influenciado por la variable gestión del talento humano. Aunque el nivel de influencia es menor que la relación anterior, la influencia sigue siendo significativa y de una forma positiva, por lo tanto, mejoras en la gestión del talento humano puede generar cambios positivos en el desempeño contextual de los colaboradores.

Con respecto a la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021, se ha elaborado la siguiente tabla:

**Tabla 7**

*Influencia de la gestión del talento humano en la dimensión desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>		<b>Gestión del talento humano</b>	<b>Desempeño organizacional</b>
<b>Gestión del talento humano</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,909**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
<b>Desempeño organizacional</b>	Coefficiente de correlación	,909**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32
<b>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></b>		0.826	
Sig.		0.000	

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La relación entre la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ), por tanto, se infiere que el coeficiente de correlación es verdadero y mide realmente la relación de las variables. El coeficiente Rho de Spearman de 0.909 señala la existencia de una relación directa o positiva entre la variable y la dimensión, que además es de un nivel muy fuerte.

Por su parte el coeficiente de determinación encontrado de 0.826, indica que la variable gestión del talento humano explica el 82.6% de la variabilidad del desempeño organizacional en la empresa La Chola Cajacha S.R.L., lo cual indica que el nivel de influencia de la variable gestión del talento humano en el desempeño organizacional es

fuerte, por lo que, si se desea mejorar el desempeño organizacional en esta empresa, se debe priorizar por mejorar la gestión del talento humano.

Finalmente, para determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021, se presenta la tabla 8:

**Tabla 8**

*Influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.*

<b>Coefficiente Rho de Spearman</b>		<b>Gestión del talento humano</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Gestión del talento humano</b>	Coefficiente de correlación	1.000	,864**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	32	32
<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	,864**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	32	32
<b>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></b>		0.746	
Sig.		0.000	

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8 se evidencia que la significancia es menor a 0.05 para la relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., el cual demuestra la existencia de una relación significativa, el coeficiente Rho de Spearman (0.864) señala que la relación entre las variables de estudio es directa o positiva con un nivel de intensidad de relación es muy fuerte.

El coeficiente de determinación  $R^2$  que se ha encontrado para determinar la influencia es de 0.746, por lo tanto, se puede deducir que la variable gestión del talento humano influye en el 74.6% de la variable desempeño laboral, se puede agregar que la influencia es de manera positiva. Esto quiere decir que en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. la gestión del talento humano está influenciando de manera fuerte y directa en el desempeño de los colaboradores y dado que el nivel de desempeño del personal es de medio a bajo, se debe priorizar por realizar mejoras en la gestión del talento humano, capacitando al encargado de tomar este tipo de decisiones, para que la situación en el contexto de estas dos variables mejore y traiga consigo la mejora de la empresa.

#### **4.2. Discusión**

En la presente investigación se encontró que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.850$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021, además que la variable gestión del talento humano influye directamente en el 72.3% del desempeño de tareas del personal, al respecto, se coincide con Álava (2014) afirma en su investigación, que la administración de los recursos humanos en una organización debe estar orientada a incentivar el logro de objetivos, aportando intelectualmente y valorando los conocimientos de los colaboradores.

La gestión de talentos humanos es asegurar un flujo de talentos y darse cuenta de que los talentos son el principal recurso de la organización. Los principales beneficios que se derivan de un sistema de gestión del talento correctamente establecido y aplicado son los siguientes: los empleados con talento contribuyen en mayor medida al cumplimiento de la estrategia y los objetivos económicos de la organización; caen los

costos de fluctuación y adquisición de nuevos empleados; la organización se convierte en un empleador buscado y atractivo; los empleados talentosos son identificados y retenidos; la planificación de la sucesión para los puestos clave es más eficiente y asegura a los empleados desde las fuentes internas y su motivación; se nombra a los empleados talentosos para los puestos apropiados y se aprovecha mejor su potencial; Se minimizan las pérdidas relacionadas con puestos clave vacantes. Por tanto, una buena gestión del talento humano garantiza que el desempeño laboral de una organización sea el deseado.

Por otro lado, también se encontró que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.815$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021, además que el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño contextual es del 66.4%, por tanto, se coincide con Rojas (2018), ya que el autor asegura que una buena gestión del talento humano a través de incentivos, controles, fomentando un buen clima organizacional, estar al tanto de las necesidades de los trabajadores, entre otras actividades, tienen influencia directa en el desempeño laboral.

Lo cierto es que uno de los posibles instrumentos de la gestión exitosa de los recursos humanos es el sistema de gestión del talento. Para las organizaciones, una concepción de la gestión del talento no conlleva ningún requisito especial desde el punto de vista de la gestión de recursos humanos, así como de las actividades particulares del personal. Se trata únicamente de una aplicación cuidadosa de los mejores principios y enfoques que se han demostrado en la práctica, principalmente en

el campo de la adquisición y la elección, la educación y el desarrollo, la remuneración y las actividades socioculturales y de bienestar para los empleados.

También se demostró que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.909$ ,  $p<0.05$ ) entre la gestión del talento humano con la dimensión desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021, y que la variable gestión del talento humano influye en el 82.6% del desempeño organizacional del personal de dicha empresa; en tal sentido se coincide con Castillo (2016), que en su estudio infiere que la gestión del talento humano promueve la creatividad y la innovación dentro del personal de una organización, por tanto, permite que los colaboradores desarrollen sus capacidades y habilidades, por ende mejorar el desempeño laboral, al mismo tiempo que se logran alcanzas las metas y objetivos organizacionales, además, Abanto (2019) agrega que el desempeño organizacional depende de cómo el encargado de recursos humanos soluciona los problemas, si este realiza una buena labor, creará un ambiente de confort y seguridad para el trabajador, que se verá reflejado en su desempeño laboral.

Los cambios cada vez más rápidos y frecuentes del entorno externo imponen cada vez más exigencias a las organizaciones. Para poder lograr con éxito los objetivos delineados de antemano en este entorno, para tener éxito en el cumplimiento de sus tareas, la organización debe utilizar de manera eficiente todas sus fuentes: personas, material, técnica y tecnologías, capital y métodos. El núcleo y el área más importante del trabajo de toda la organización son los recursos humanos, principalmente personas con talento. Uno de los factores clave del desempeño económico, la prosperidad y la competitividad de la organización se encuentra en la calidad óptima de los recursos humanos controlados y utilizados y en su gestión racional.

Finalmente, se encontró en el presente estudio que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.864$ ,  $p<0.05$ ) entre la variable gestión del talento humano con la variable desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021, además que la gestión del talento humano influye en el 74.6% del desempeño laboral de la empresa en mención, por tanto, se coincide con Llano (2015) quien afirma que gestión del talento humano afecta la productividad de los empleados, el autor hace hincapié en que el talento humano es quien tiene los conocimientos, experiencia y habilidades que si son adecuadamente gestionadas por el jefe de recursos humanos pueden mejorar significativamente el desempeño laboral de los integrantes de una empresa. Además, Pumacajia (2017) señala que la adecuada gestión del talento humano crea las condiciones óptimas para que el colaborador pueda desempeñarse en sus funciones, incluso agrega que el nivel de gestión empresarial es una forma de conocer la calidad de gestión de la organización.

En las duras condiciones actuales de competencia que adquieren un carácter global, en las condiciones de crecientes presiones de la globalización del entorno empresarial, los recursos humanos se están convirtiendo cada vez más en aspectos clave para las organizaciones. No son los medios financieros, las técnicas y tecnologías modernas y eficientes, sino las personas, los empleados eficientes quienes parecen ser la principal ventaja competitiva. Las organizaciones que desean sobrevivir y crecer, superar a la competencia existente y aumentar sustancialmente su valor agregado en una competencia creciente, y para implementar una ventaja competitiva deben atraer, cultivar y retener a sus empleados talentosos y, en la medida de lo posible, especialmente a aquellos que tienen un talento extraordinario.

Si bien es cierto que el desempeño laboral a menudo depende del apoyo, el asesoramiento y otros recursos proporcionados por otros, la inteligencia emocional también puede contribuir al desempeño laboral al permitir que las personas regulen sus emociones para hacer frente eficazmente al estrés, desempeñarse bien bajo presión y adaptarse al cambio organizacional.

En relación a la adquisición de talentos es el primer paso que debe dar la organización es identificar los roles clave. En relación con esto, la organización debe evaluar si hay empleados disponibles con competencias clave que serán necesarios en el futuro en dependencia de la estrategia empresarial. Mientras no tenga suficientes recursos existentes, entonces tiene que encontrar estos talentos. Puede identificarlos entre sus empleados actuales, de los recursos internos u obtenerlos de los recursos externos, del mercado laboral, mediante la transferencia de talentos de empresas competitivas, de otras ramas, búsqueda de talentos entre los empleados que han obtenido becas de investigación en la organización, mediante la búsqueda de personas talentosas entre estudiantes o graduados, dirigiéndose directamente a las personas elegidas, a través de Internet, agencias especializadas y similares.

En el área del desarrollo de la organización, se debe ofrecer a los talentos la oportunidad de mejorar sus puntos fuertes, el desempeño general individual, así como las competencias particulares, y profundizar su motivación. La organización también debería permitirles avanzar en su carrera. Debe elaborarse un programa de desarrollo especial para los talentos y, en estrecha cooperación con sus gerentes, debe implementarse.

Además, las actividades que garantizan la retención y estabilización de talentos en la organización son parte inseparable de la gestión del talento. Las personas

talentosas no deben dejar la organización porque sus salidas suelen tener un impacto extraordinario en el funcionamiento de la organización, lo cual es irrelevante para su número.

## **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Se concluye que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.850$ ,  $p<0.05$ ) con un nivel de influencia del 72.3% entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca.

Se concluye que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.815$ ,  $p<0.05$ ) con un nivel de influencia del 66.4% entre la gestión del talento humano con la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

Se concluye que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.909$ ,  $p<0.05$ ) con un nivel de influencia del 82.6% entre la gestión del talento humano con la dimensión desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

Finalmente, se concluye que existe una relación significativa, directa y muy fuerte ( $r=0.864$ ,  $p<0.05$ ) con un nivel de influencia del 74.6% entre la variable gestión del talento humano con la variable desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca en el año 2021.

### **5.2. Recomendaciones**

Dado los bajos niveles encontrados de gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. de la ciudad de Cajamarca, se recomienda empezar por capacitar al encargado de los recursos humanos de la empresa,

para mejorar sus capacidades relacionadas a la gestión del talento humano, que como se demostró este incide directamente en el desempeño de los colaboradores, de esta manera se podrán obtener mejores resultados en la organización.

Se recomienda a la comunidad universitaria que consideren esta investigación como antecedente para futuras investigaciones que decidan profundizar sobre la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, considerando la misma metodología, para que la comparación de los resultados sea más exacta y se pueda aportar ampliando los conocimientos sobre el tema.

## REFERENCIAS

- Abanto, L. (2019). *Influencia de la gestión del talento humano en el clima organizacional en la institución educativa particular del pacifico college, Cajamarca*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3800/LILIANA%20MARI%20SOL%20ABANTO%20HERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alava, M. (2014). *Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf>
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano*. Obtenido de [https://www.bivica.org/files/talento-humano\\_a.pdf](https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf)
- Alonso, F. (2014). *Concepto de talento emprendedor*. Obtenido de [http://www.injuve.es/sites/default/files/guia\\_jovenes\\_talento\\_perfilemprendedor\\_1.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/guia_jovenes_talento_perfilemprendedor_1.pdf)
- Castillo, A. (2016). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital del Chaclacayo - 2016*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo\\_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- D'Angelo, S. (2013). *Población y muestra*. Obtenido de [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20D'Angelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20D'Angelo).pdf)
- García, F. (2011). *La encuesta*. Obtenido de <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- García, J. T. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. Obtenido de <file:///C:/Users/Roqa2/Downloads/Dialnet-EvaluacionDelDesempenoDocente-3300545.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed.). McGraw-Hill.
- Llano, E. (2015). *Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la florícola agrona S.A. de la parroquia Joseguango bajo provincia de cotopaxi en el periodo 2014-2015*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/T-UTC-3463.pdf>
- Lozano, L. (2007). *El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Luzbaida, R. (2015). *Gestión de talento humano*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2192/1/T-UTC-3463.pdf>

- Murray, P. (2002). *Gestión - Información - Conocimiento*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf>
- Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Puebla, C. (2014). *Método hipotético deductivo*. Obtenido de <https://mbeuv.files.wordpress.com/2010/09/4-metodo-hipotetico-deductivo.pdf>
- Pumacajia, D. (2017). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa master con G.S. E.I.R.L.- Juliaca* . Obtenido de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia\\_Silvestre\\_Dafne\\_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, H. S. (2017). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Rodriguez, M. (2009). *Gestión del talento humano*. Obtenido de <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Rojas, R. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús Lima, enero 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1711/MAESTRO%20-%20Vilchez%20Paz%2c%20Stefany%20Bernita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tejada, A. (2003). *Los métodos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

**Tabla 9**

*Matriz de consistencia*

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<b><i>Problema general</i></b>	<b><i>Objetivo general</i></b>	<b><i>Hipótesis principal</i></b>	<b><i>Variable</i></b>	<b><i>Tipo de</i></b>
¿Cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.	Existe una influencia significativa entre la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.	<b><i>independiente:</i></b> Gestión del talento humano	<b><i>investigación:</i></b> Aplicada, descriptiva correlacional
<b><i>Problemas específicos</i></b>	<b><i>Objetivos específicos</i></b>	<b><i>Hipótesis específicas</i></b>	<b><i>Variable dependiente:</i></b>	<b><i>Diseño de investigación:</i></b>
¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño de	Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la	Desempeño laboral	No experimental, transversal

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021? ¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021? ¿Cómo influye la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021?	tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021. Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021. Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.	dimensión de desempeño de tareas del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021. Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la dimensión de desempeño contextual del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021. Existe una influencia significativa entre la gestión del humano en la dimensión de desempeño organizacional del personal de la empresa La Chola Cajacha S.R.L., Cajamarca – 2021.		<b><i>Población y muestra:</i></b> 32 colaboradores de la empresa <b><i>Técnica de recolección de datos</i></b> Encuesta <b><i>Instrumento de recolección de datos:</i></b> Cuestionario

## **Anexo 02. Instrumentos de investigación**

### **ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

#### **ENCUESTA:**

##### **A. Presentación:**

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario forma parte de una investigación que tiene por finalidad conocer la opinión la gestión del talento humano y el desempeño laboral que manifiesta el personal administrativo que labora en la empresa La Chola Cajacha S.R.L. Cajamarca – 2021, mediante una encuesta.

##### **B. Datos Generales:**

Área laboral: Gestión de talento humano y desempeño laboral

Cargo: Jefe de mozos

##### **C. Indicadores:**

Lee cada pregunta con mucha atención

Luego, resuelve cada pregunta y marca con “X” la respuesta correcta.

Si lo necesitas, puedes volver a leer la pregunta.

Solo debes marcar una respuesta por cada pregunta.

La escala de llenado es la siguiente:

Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutro	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Ítem	Variable: Gestión del talento humano	1	2	3	4	5
1	La encargada de seleccionar el personal calificado, tiene conocimiento de optar por el correcto					
2	Para contratar personal es importante tener el perfil deseado					
3	Considera que la forma de convocatoria del personal es eficiente					
4	Cree que las evaluaciones que se realizan para la admisión del personal son suficientes para seleccionar al personal adecuado					
5	Un currículo adecuado es de suma importancia para la selección de personal en la empresa					
6	Se demuestra imparcialidad al seleccionar al personal					
7	El nuevo personal tiene un proceso de preparación para su puesto (inducción)					
8	Se pone en conocimiento al nuevo personal sobre aspectos relevantes de la empresa					
9	El personal que ingresa está informado acerca de las funciones que debe cumplir					
10	Reciben capacitaciones de acuerdo al área que realiza sus labores					
11	Participan los colaboradores en las capacitaciones programadas					
12	Las capacitaciones son organizadas					

	adecuadamente por un especialista del tema					
13	Las capacitaciones que se programan enriquecen el perfil del trabajador					
14	Se innova con nuevos métodos para optimizar determinadas labores					
15	La capacitación les ayuda a mejorar la labor establecida en su área					
16	Se tiene en cuenta las habilidades sociales					
17	Se tienen en cuenta habilidades asertivas para mejorar la comunicación					
18	Considera que los salarios son proporcionales a los puestos de trabajo					
19	Considera que se tiene que obtener un bono si se llega a cumplir la meta establecida					
20	En la empresa se otorgan bono por el buen rendimiento o cumplimiento de metas					
21	En la empresa existe un óptimo clima laboral					
22	El jefe de área es una persona asertiva					
23	El jefe de su área brinda soporte y confianza al personal a su cargo					
24	Se promueve al personal con mayor rendimiento					
25	Es posible obtener una mejor remuneración de acuerdo al desempeño de cada colaborador					
26	Se ofrecen oportunidad de crecimiento en la empresa (asumir un mejor cargo)					

Ítem	Variable: Desempeño laboral	1	2	3	4	5
1	Usted puede tomar decisiones en su área de trabajo					
2	Usted realiza la planificación y organización de sus labores					
3	Es usted capaz de resolver problemas habituales del trabajo					
4	Usted demuestra habilidades técnicas al desarrollar sus funciones					
5	Las labores que tiene asignadas son acordes a los requerimientos de la empresa					
6	Demuestra iniciativa para las capacitaciones a nivel grupal o personal					
7	Sigue y aplica las normas y procedimientos administrativos					
8	Demuestra responsabilidad en las tareas asignadas					
9	Aporta con sugerencias para mejorar el método de trabajo					
10	Es adaptable a los cambios					
11	Usted se siente comprometido con la empresa					
12	Usted se predice dificultades					
13	Es bueno trabajando en equipo					
14	Se identifica con las metas que se definen en equipo					
15	Es capaz de compartir información con sus compañeros de trabajo					
16	Entrega usted los trabajos que se le asignan en el momento indicado					
17	Conoce usted la misión y visión de la empresa					
18	Demuestra eficiencia laboral					
19	Es capaz de aceptar sus errores					

20	Se organiza su tiempo para cumplir las tareas diarias					
21	Demuestra su puntualidad en la empresa					
22	Su desempeño es eficiente					

**Anexo 03. Base de datos**

**Tabla 10**

*Base de datos de la variable gestión del talento humano*

**N V1. Gestión del talento humano**

Admisión de personas									Desarrollo de personas									Compensación								
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	4	2	1	1	2	1	2	2	1	1
2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	3
3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	1	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	2	1	3	2	2	2
6	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
7	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
10	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	4
11	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
12	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	2	2	4	4	4	5	1	4	4	1	4	4	4	4	4
13	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	1	4	4	1	4	4	4	4	4
14	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	4	2	2	1	2	2	1
15	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5

**N VI. Gestión del talento humano**

Admisión de personas									Desarrollo de personas							Compensación											
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6		
1	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	1	2	3	
7																											
1	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	
8																											
1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	
9																											
2	5	2	4	3	1	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	
0																											
2	1	2	3	2	2	1	1	3	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	
1																											
2	4	5	4	2	5	3	3	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
2																											
2	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	2	4	2	2	2	1	2	2	2	3	1	3	3	2	1	
3																											
2	4	2	4	4	2	2	4	2	5	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	
4																											
2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	3	4	3	4	2	
5																											
2	3	3	4	3	3	2	3	2	5	2	4	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	
6																											
2	3	2	4	3	2	3	3	2	5	1	3	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	
7																											
2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	
8																											
2	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	
9																											
3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	4	4	1	4	3	3	2	2	3	
0																											

**N V1. Gestión del talento humano**

Admisión de personas									Desarrollo de personas									Compensación								
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	
3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	1	2	3	2
1																										
3	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	5
2																										

**Tabla 11**

*Base de datos de la variable desempeño laboral*

**N V2. Desempeño laboral**

Desempeño de tareas									Desempeño contextual									Desempeño organizacional							
P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6
1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3			
2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4				
3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4			
4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	4			
6	2	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4			
7	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4			
8	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2			
9	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4			
1	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
0																									
1	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	2	3			
1																									

**N V2. Desempeño laboral**

	Desempeño de tareas							Desempeño contextual							Desempeño organizacional							
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
										0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2
1	2	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
2																						
1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4
3																						
1	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2
4																						
1	2	3	1	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2
5																						
1	3	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
6																						
1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2
7																						
1	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8																						
1	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
9																						
2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5
0																						
2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
1																						
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	5	4
2																						
2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
3																						
2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
4																						
2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2

---

**N V2. Desempeño laboral**


---

	Desempeño de tareas									Desempeño contextual							Desempeño organizacional						
	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	
<b>5</b>																							
<b>2</b>	2	3	2	3	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
<b>6</b>																							
<b>2</b>	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3
<b>7</b>																							
<b>2</b>	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
<b>8</b>																							
<b>2</b>	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	
<b>9</b>																							
<b>3</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
<b>0</b>																							
<b>3</b>	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3
<b>1</b>																							
<b>3</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
<b>2</b>																							

---

#### **Anexo 04. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

**Tabla 12**

*Estadístico de fiabilidad para la variable gestión del talento humano*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,963</b>	<b>26</b>

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la tabla 12 se observa que el coeficiente Alfa de Cronbach es de 0.963, por tanto, se deduce que la confiabilidad en el instrumento es de un nivel muy alto.

**Tabla 13**

*Estadístico de fiabilidad para la variable desempeño laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,968</b>	<b>22</b>

Nota: elaborado en base a los datos obtenidos con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

En la tabla 13 se evidencia que el estadístico Alfa de Cronbach es de 0.968, por lo tanto, se infiere que la confiabilidad en el instrumento es de un nivel muy alto.

## Anexo 05. Prueba de normalidad

**Tabla 14**

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk*

	<b>Shapiro-Wilk</b>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión del talento humano</b>	,907	32	,010
<b>Desempeño laboral</b>	,925	32	,028

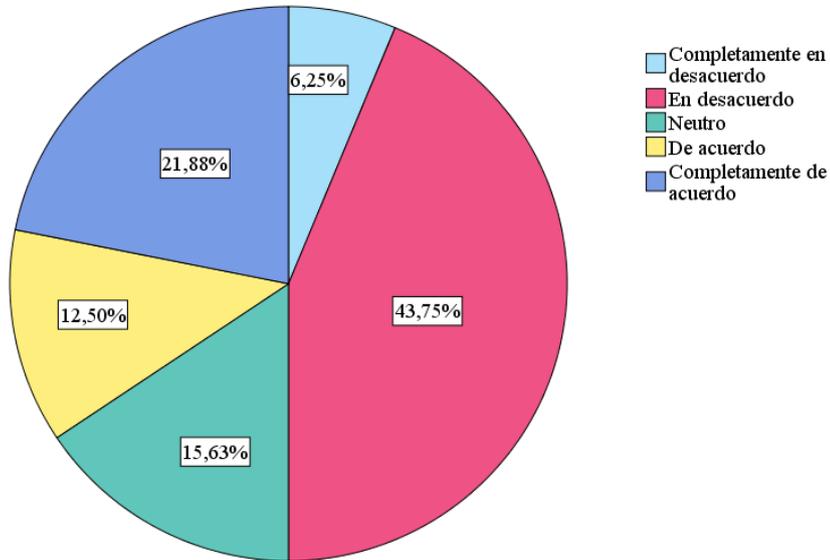
Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Se realizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk porque la muestra es menor a 50 personas, la prueba indica que la distribución de la población no es normal ( $\text{sig} < 0.05$ ), por lo que se ha optado por utilizar estadística no paramétrica para el análisis de la relación de las variables, a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Anexo 06. Datos descriptivos, variable gestión del talento humano

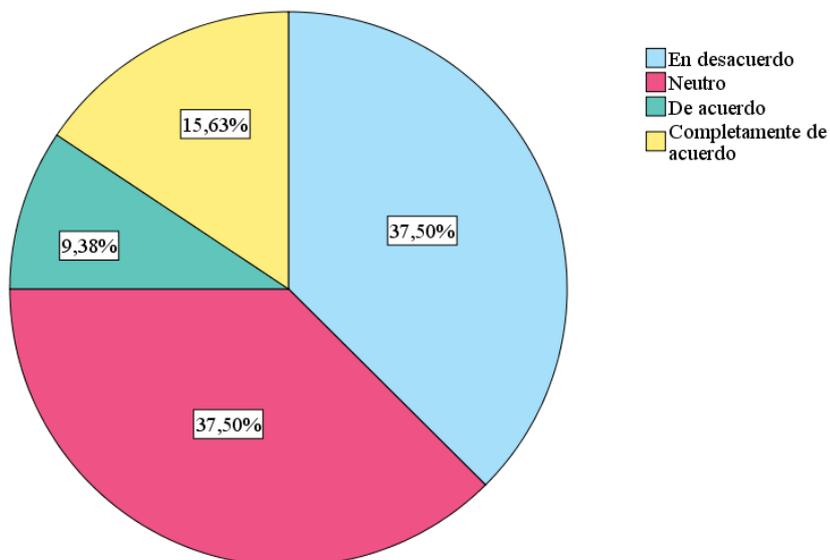
**Figura 2**

*La encargada de seleccionar el personal calificado, tiene conocimiento de optar por el correcto*



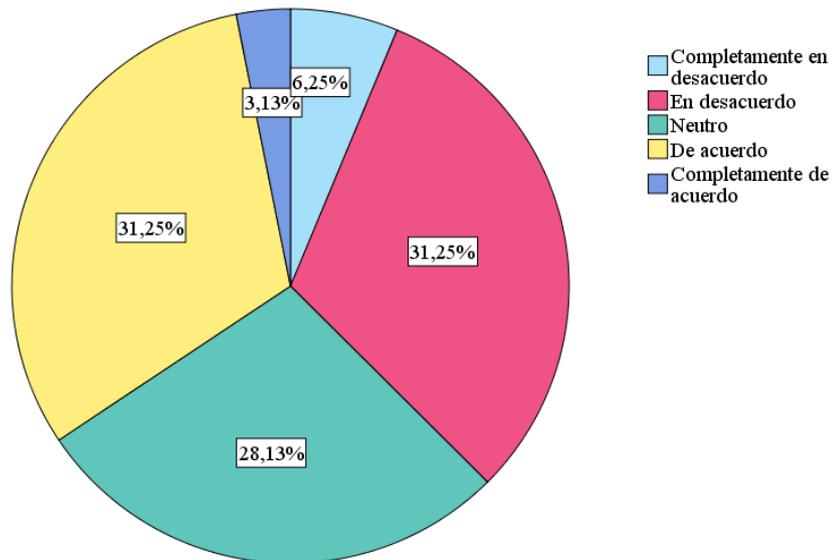
**Figura 3**

*Para contratar personal es importante tener el perfil deseado*



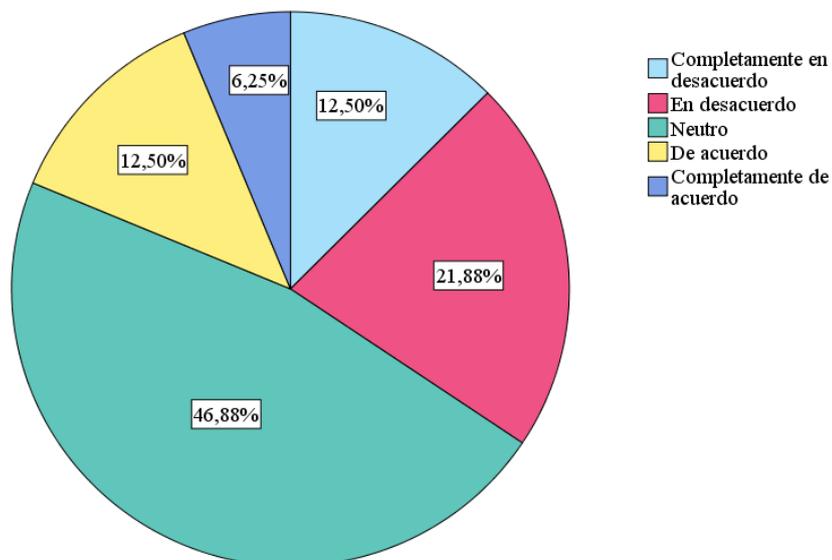
**Figura 4**

*Considera que la forma de convocatoria del personal es eficiente*



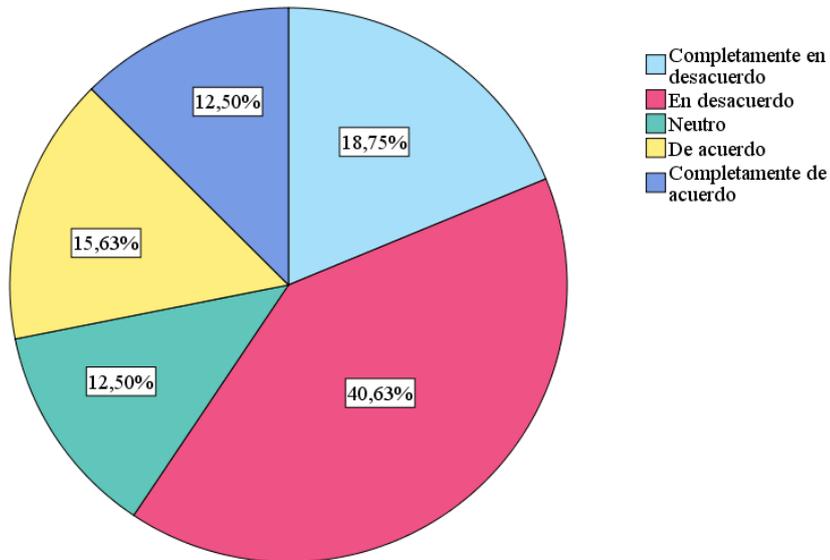
**Figura 5**

*Cree que las evaluaciones que se realizan para la admisión del personal son suficientes para seleccionar al personal adecuado*



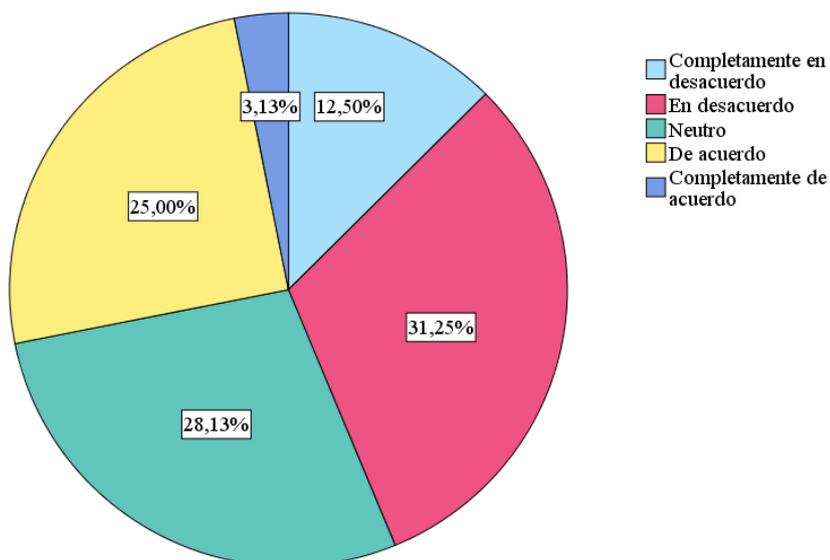
**Figura 6**

*Un currículum adecuado es de suma importancia para la selección de personal en la empresa*



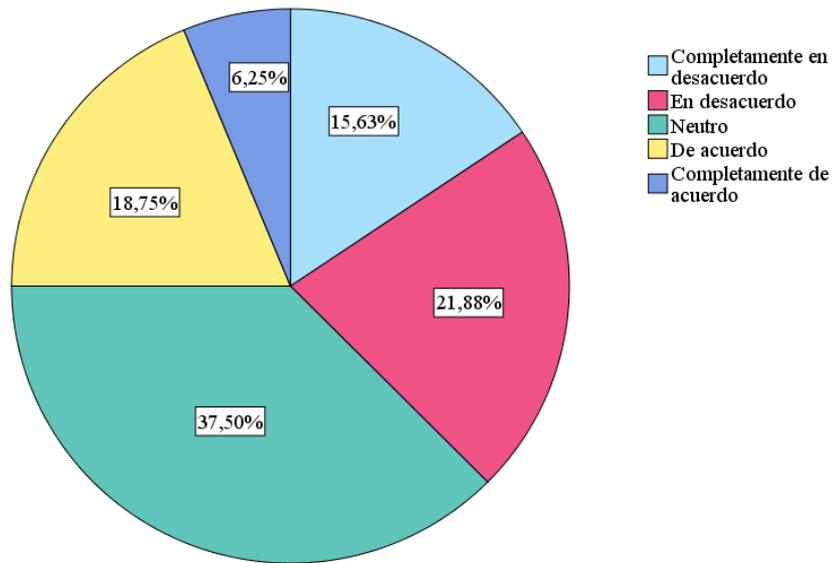
**Figura 7**

*Se demuestra imparcialidad al seleccionar al personal*



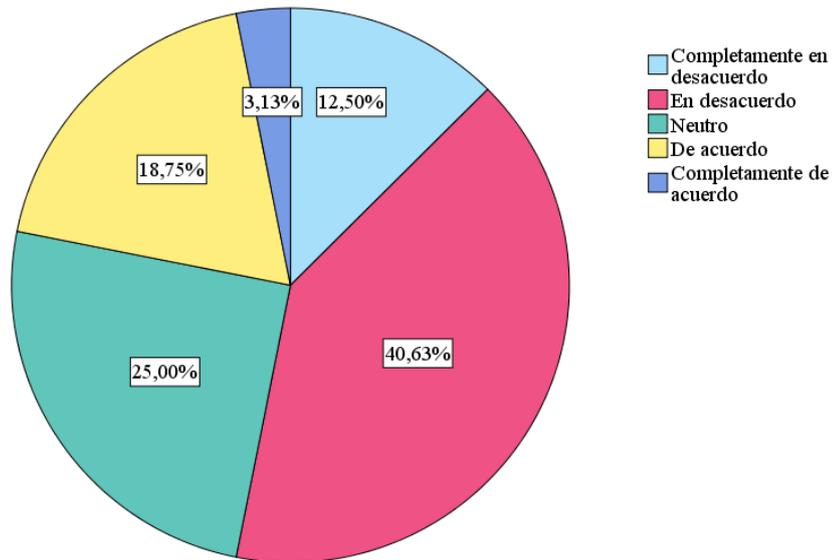
**Figura 8**

*El nuevo personal tiene un proceso de preparación para su puesto (inducción)*



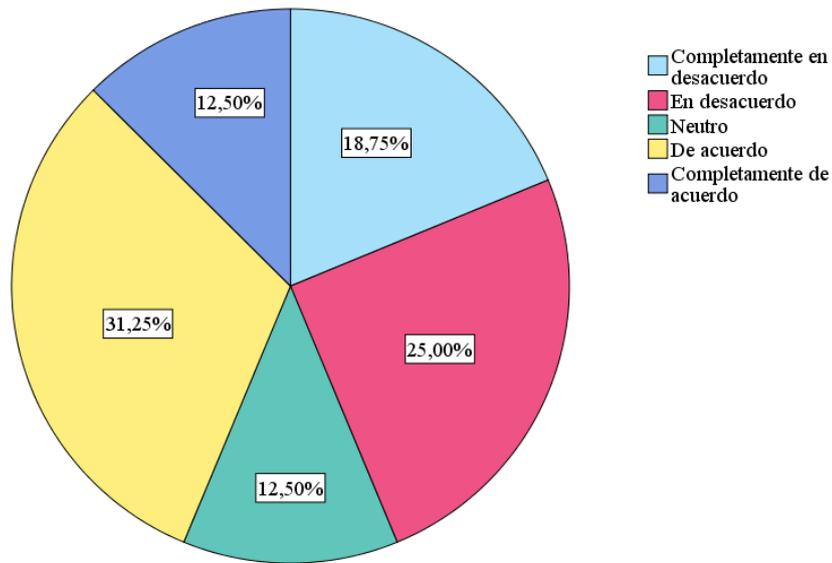
**Figura 9**

*Se pone en conocimiento al nuevo personal sobre aspectos relevantes de la empresa*



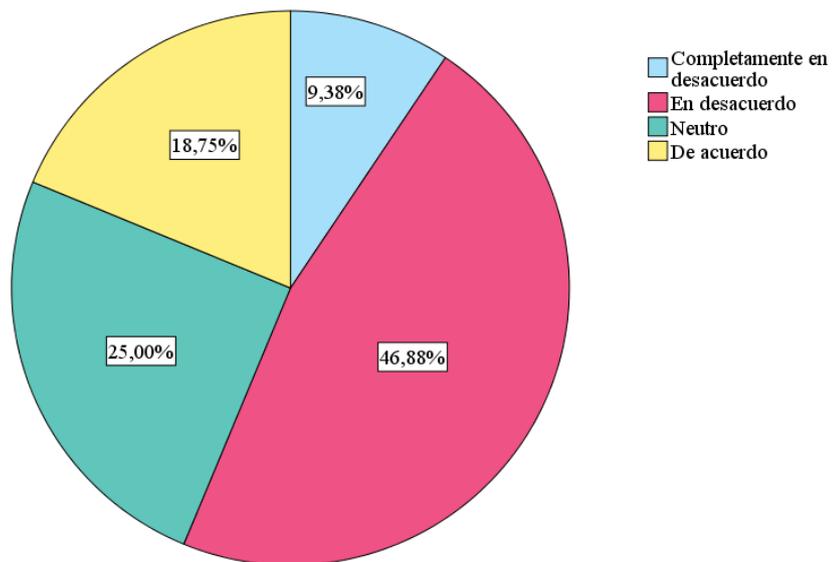
**Figura 10**

*El personal que ingresa está informado acerca de las funciones que debe cumplir*



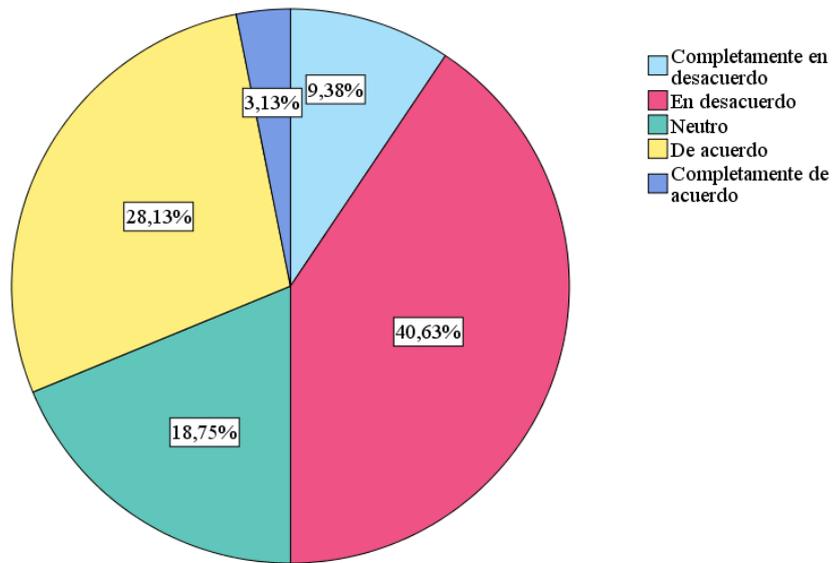
**Figura 11 Reciben capacitaciones de acuerdo al área que realiza sus labores**

*Reciben capacitaciones de acuerdo al área que realiza sus labores*



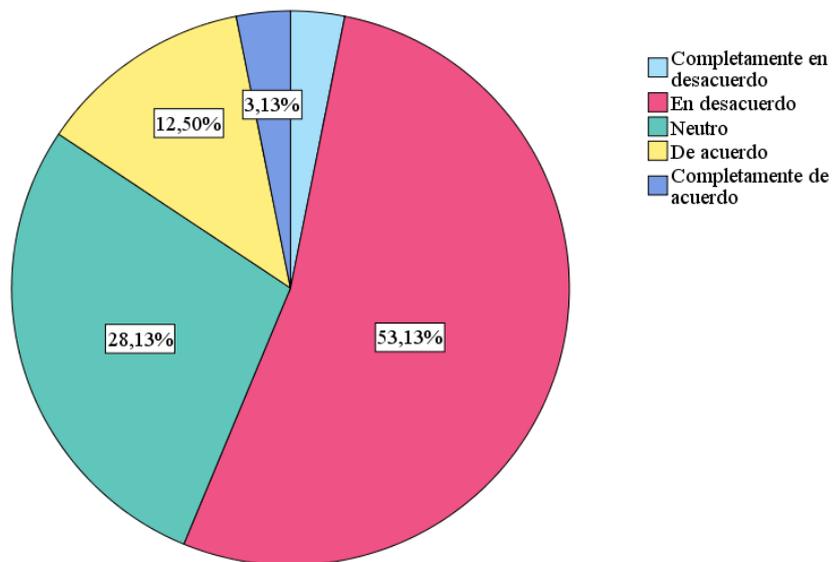
**Figura 12**

*Participan los colaboradores en las capacitaciones programadas*



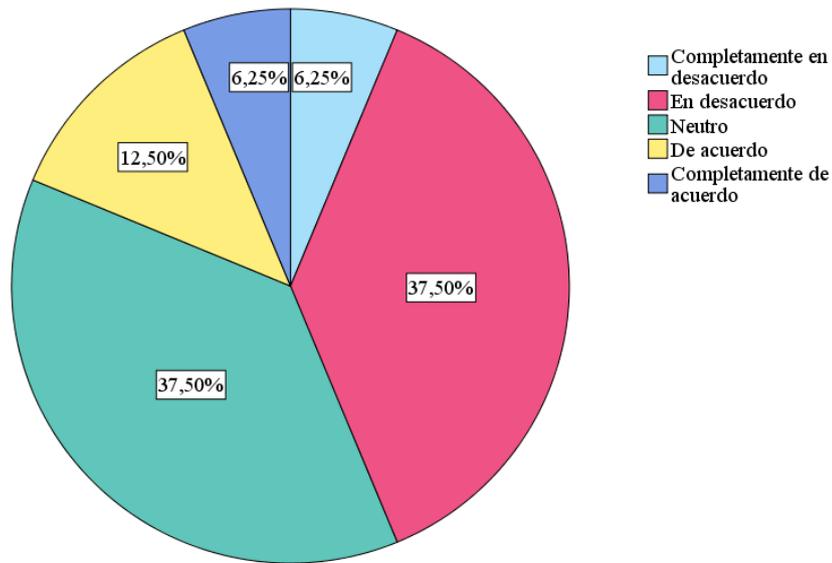
**Figura 13**

*Las capacitaciones son organizadas adecuadamente por un especialista del tema*



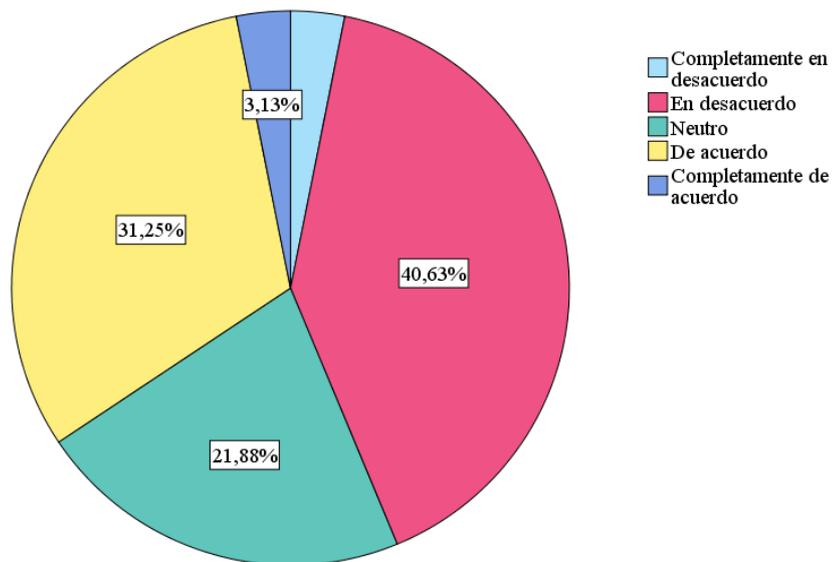
**Figura 14**

*Las capacitaciones que se programan enriquecen el perfil del trabajador*



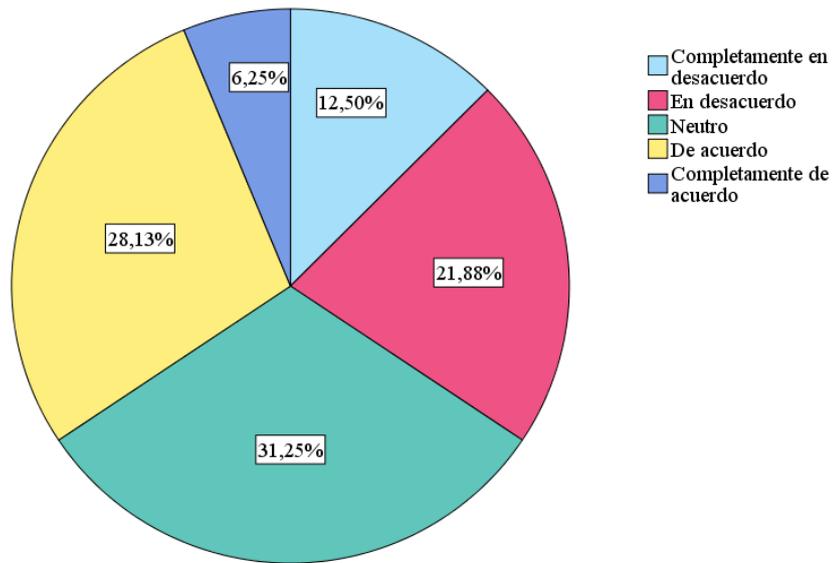
**Figura 15**

*Se innova con nuevos métodos para optimizar determinadas labores*



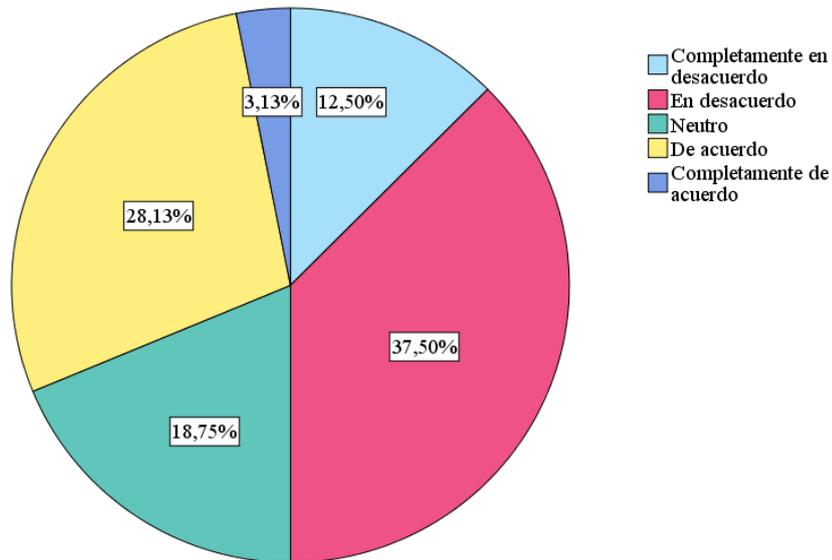
**Figura 16**

*La capacitación les ayuda a mejorar la labor establecida en su área*



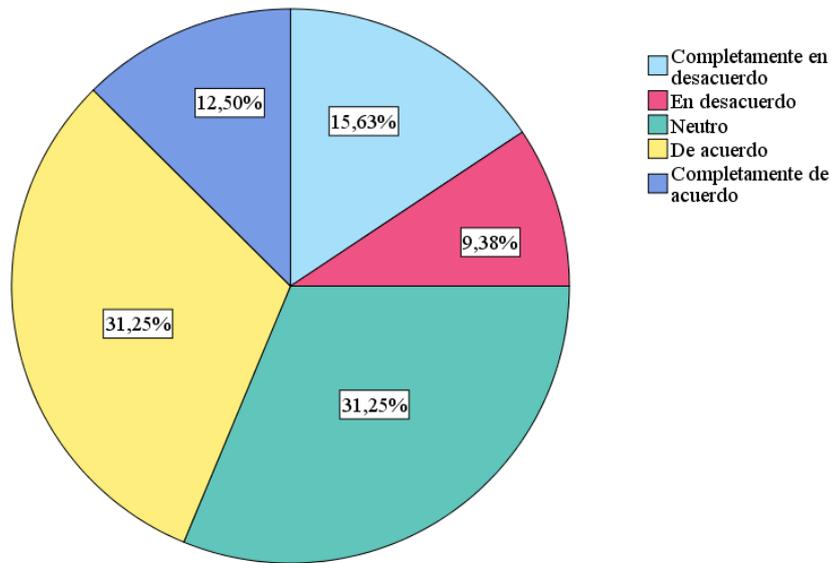
**Figura 17**

*Se tiene en cuenta las habilidades sociales*



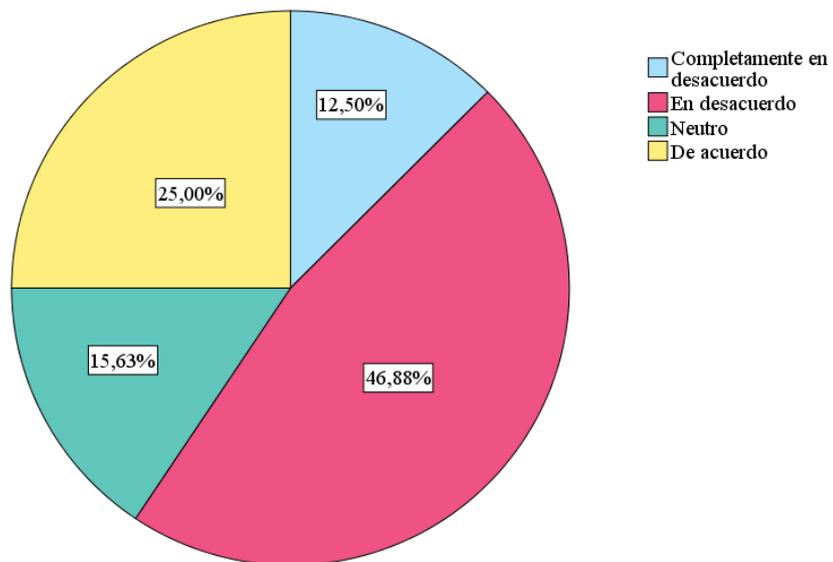
**Figura 18**

*Se tienen en cuenta habilidades asertivas para mejorar la comunicación*



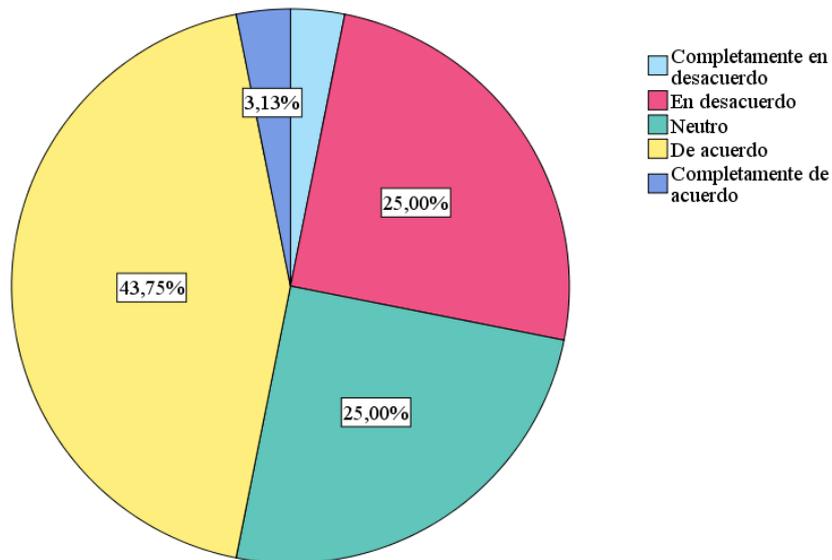
**Figura 19**

*Considera que los salarios son proporcionales a los puestos de trabajo*



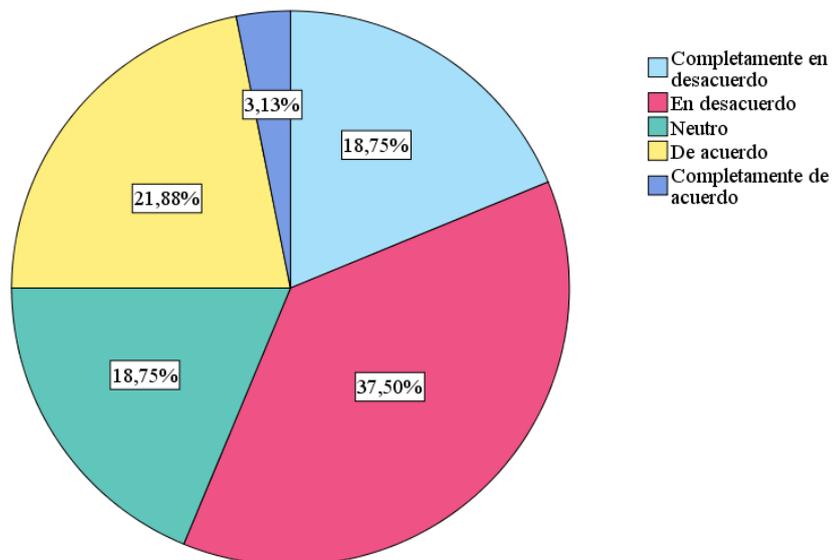
**Figura 20**

*Considera que se tiene que obtener un bono si se llega a cumplir la meta establecida*



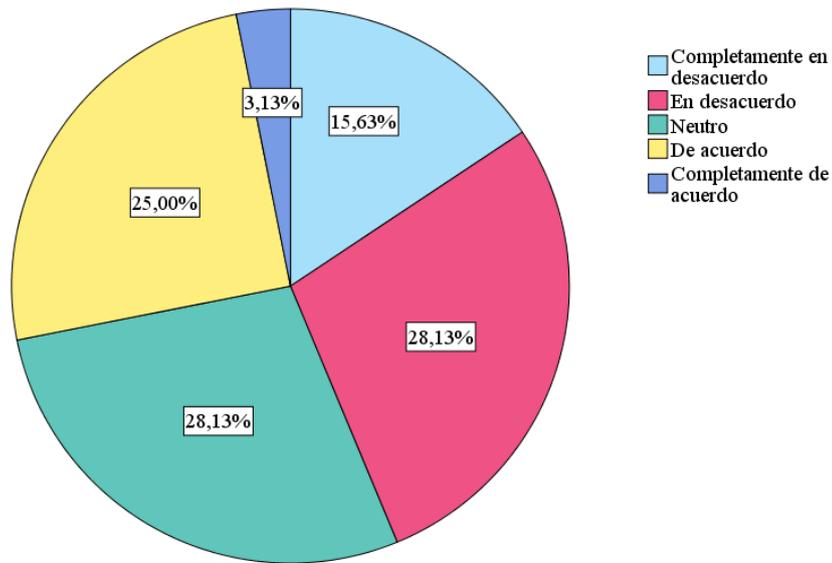
**Figura 21**

*En la empresa se otorgan bono por el buen rendimiento o cumplimiento de metas*



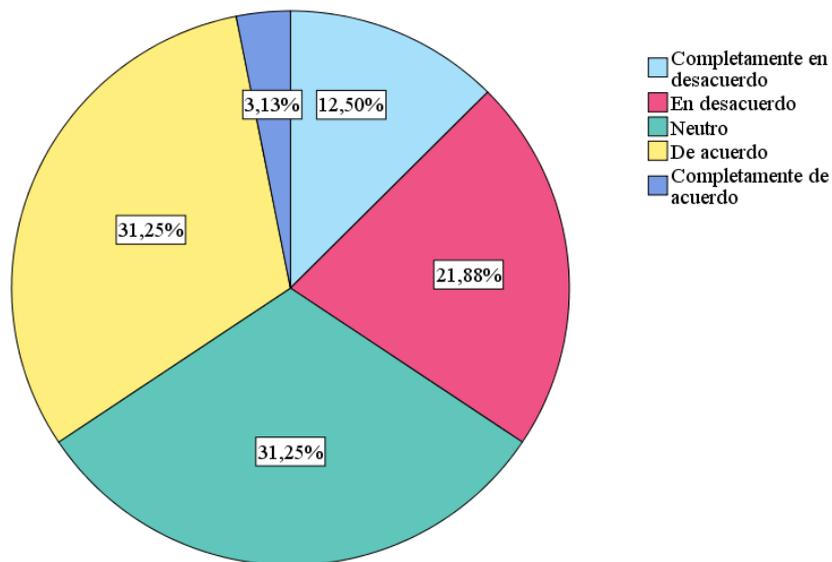
**Figura 22**

*En la empresa existe un óptimo clima laboral*



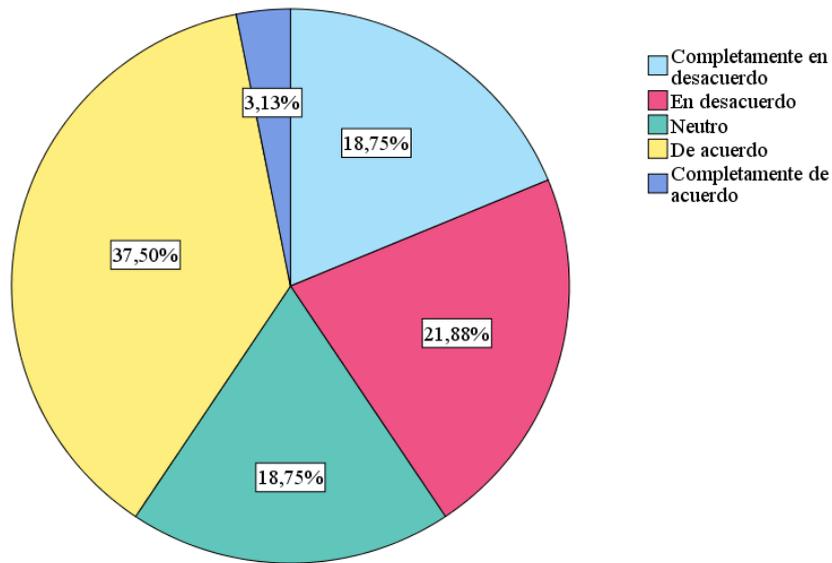
**Figura 23**

*El jefe de área es una persona asertiva*



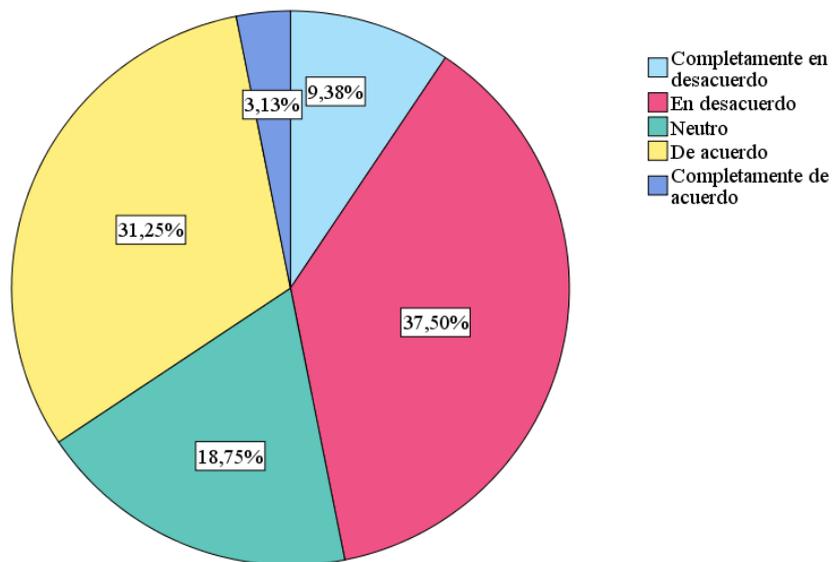
**Figura 24**

*El jefe de su área brinda soporte y confianza al personal a su cargo*



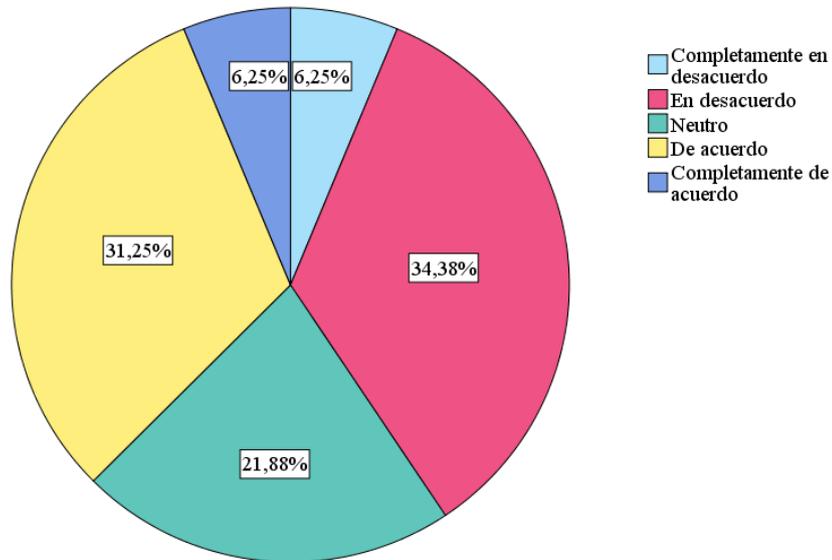
**Figura 25**

*Se promueve al personal con mayor rendimiento*



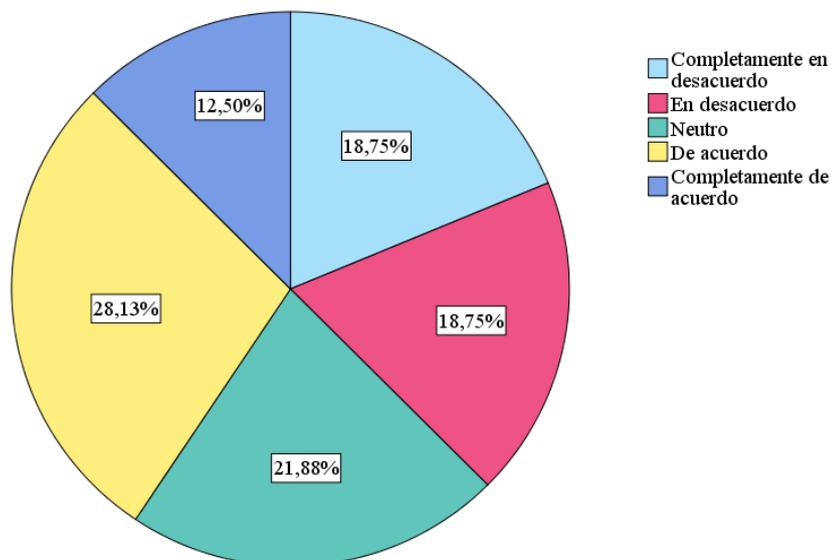
**Figura 26**

*Es posible obtener una mejor remuneración de acuerdo al desempeño de cada colaborador*



**Figura 27**

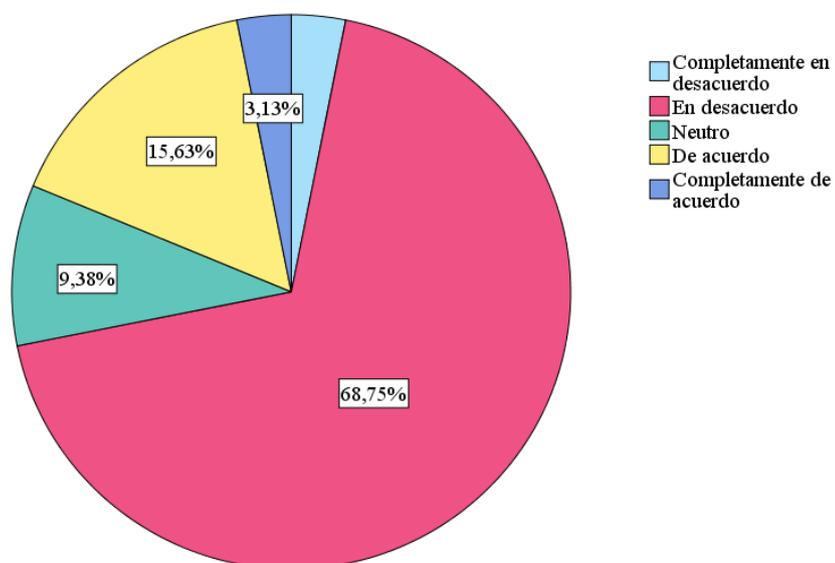
*Se ofrecen oportunidad de crecimiento en la empresa (asumir un mejor cargo)*



## Anexo 07. Datos descriptivos, variable desempeño laboral

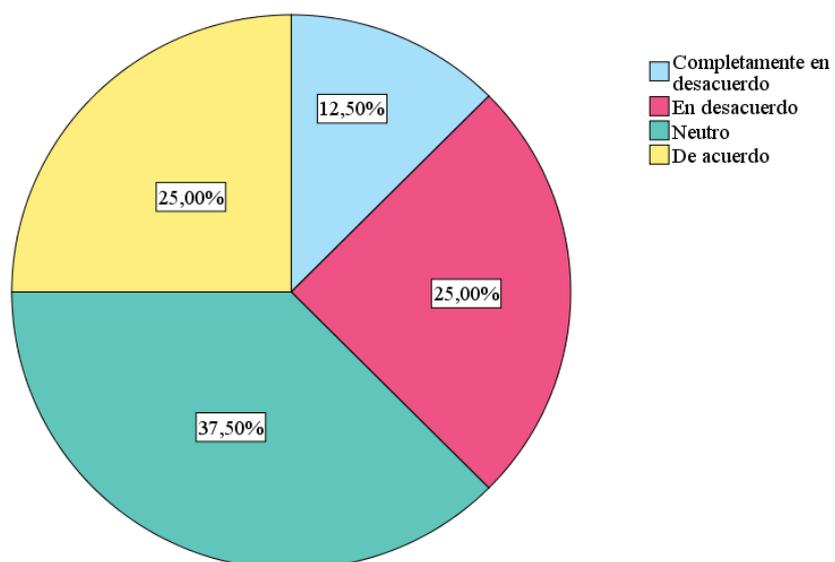
**Figura 28**

*Usted puede tomar decisiones en su área de trabajo*



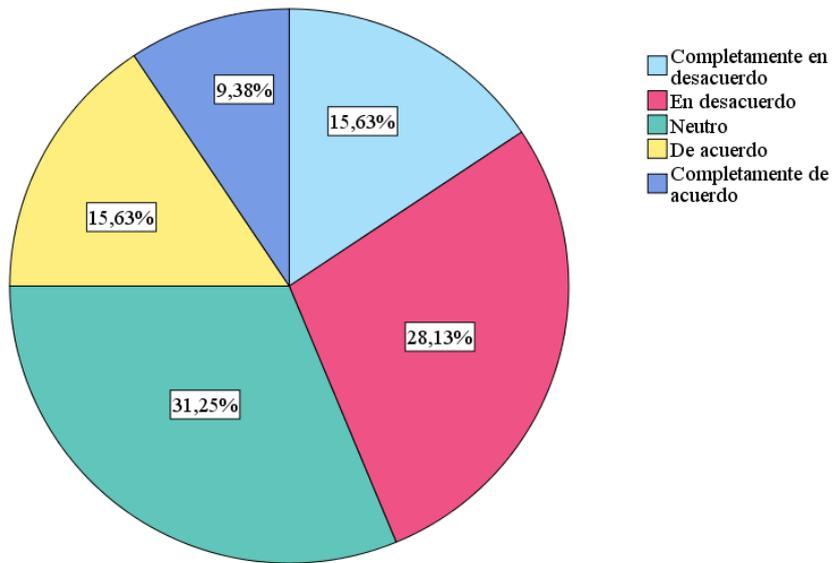
**Figura 29**

*Usted realiza la planificación y organización de sus labores*



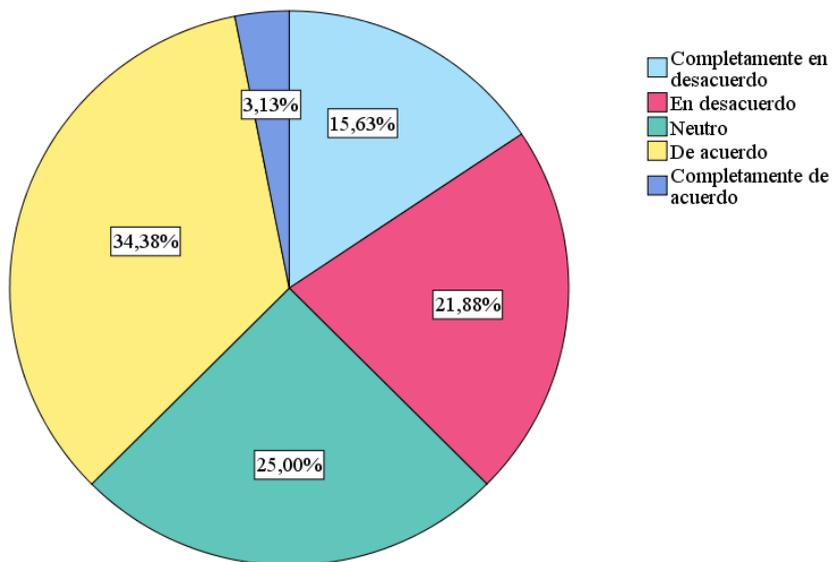
**Figura 30**

*Es usted capaz de resolver problemas habituales del trabajo*



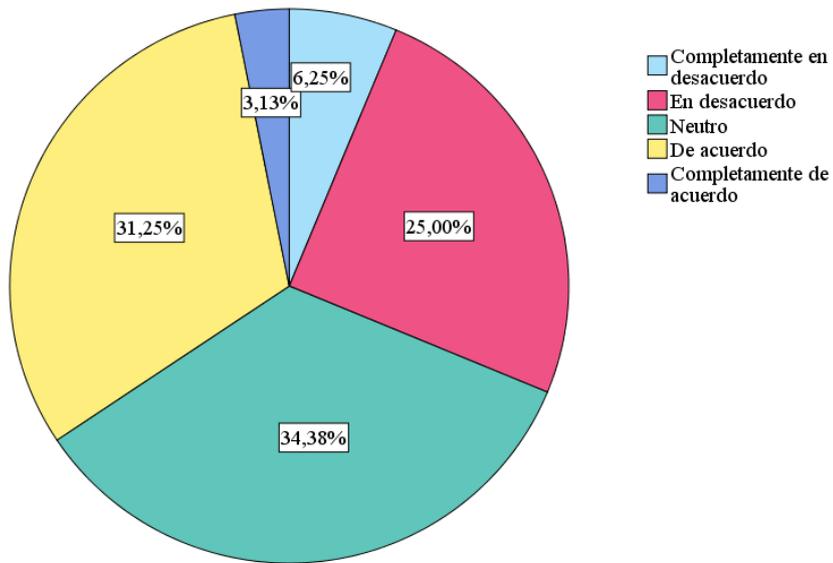
**Figura 31**

*Usted demuestra habilidades técnicas al desarrollar sus funciones*



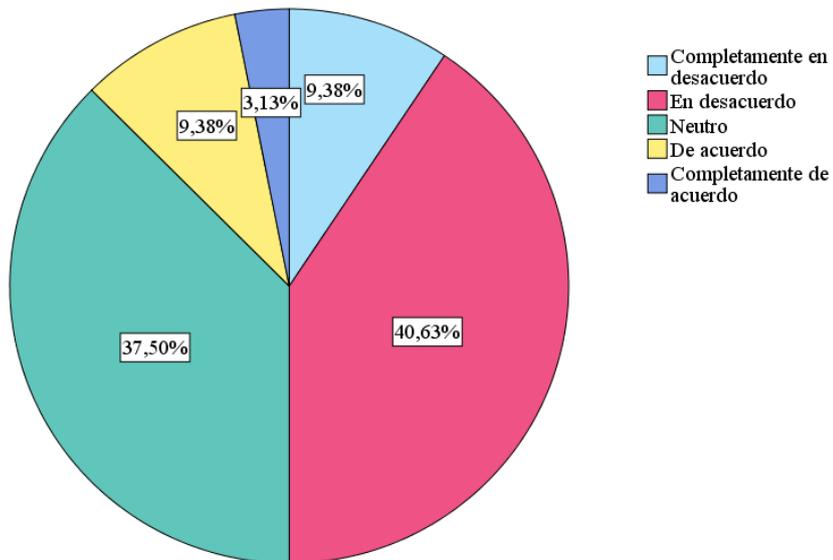
**Figura 32**

*Las labores que tiene asignadas son acordes a los requerimientos de la empresa*



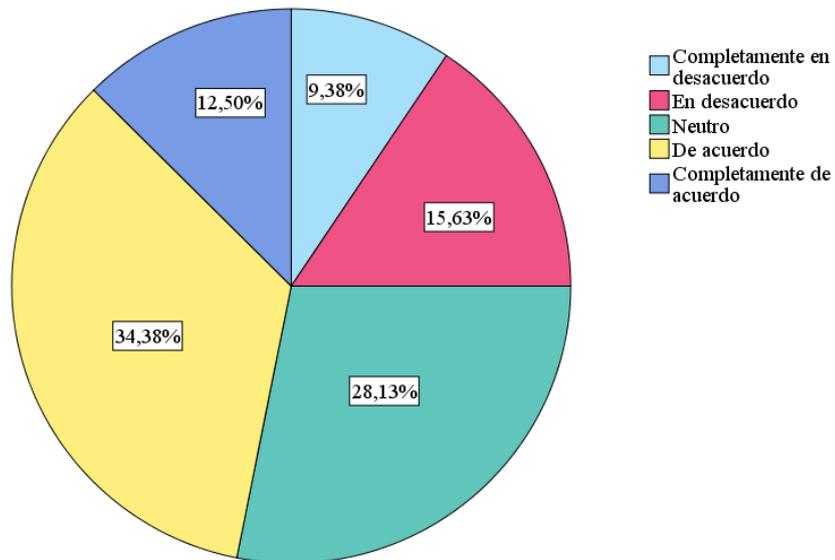
**Figura 33**

*Demuestra iniciativa para las capacitaciones a nivel grupal o personal*



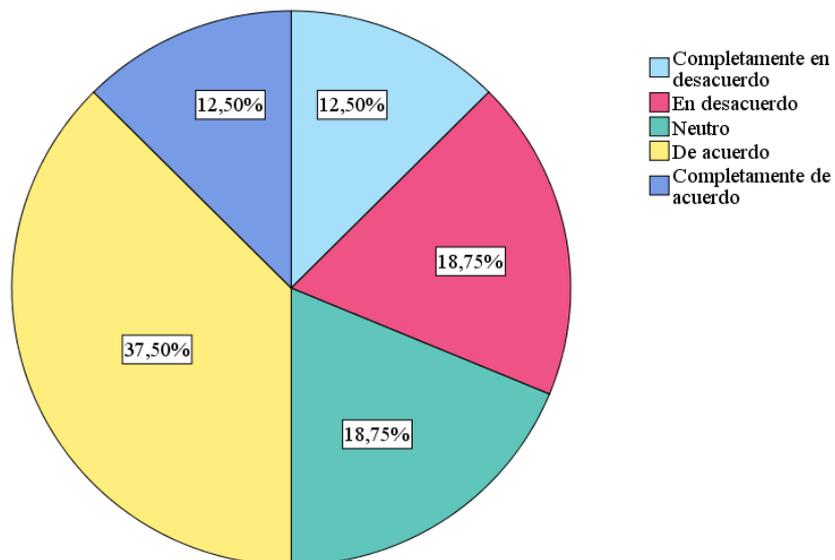
**Figura 34**

*Sigue y aplica las normas y procedimientos administrativos*



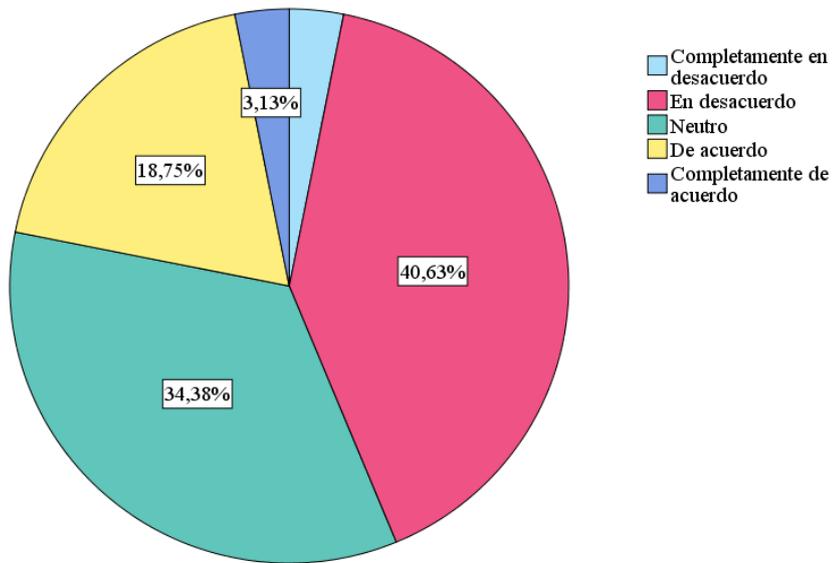
**Figura 35**

*Demuestra responsabilidad en las tareas asignadas*



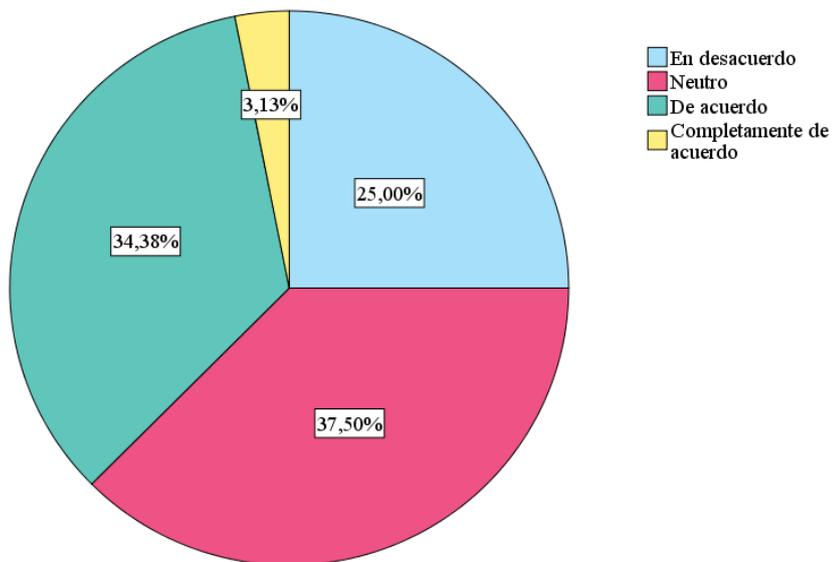
**Figura 36**

*Aporta con sugerencias para mejorar el método de trabajo*



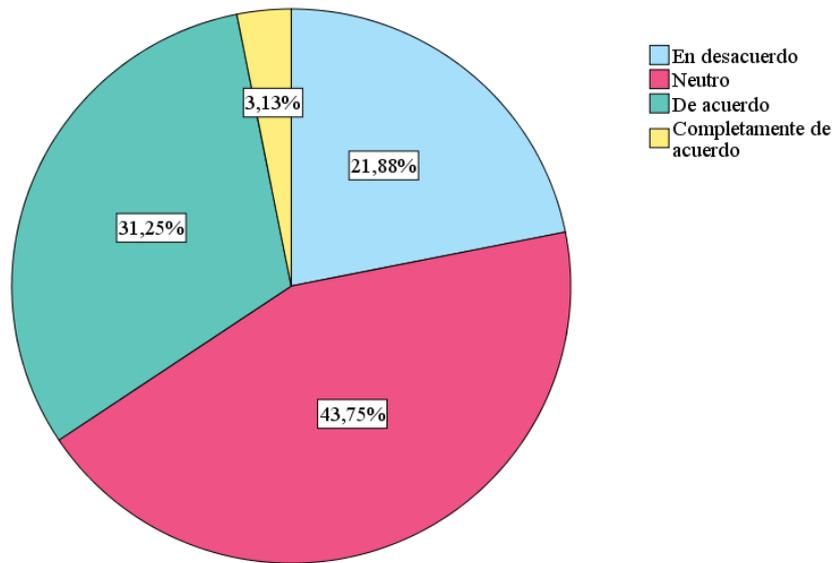
**Figura 37**

*Es adaptable a los cambios*



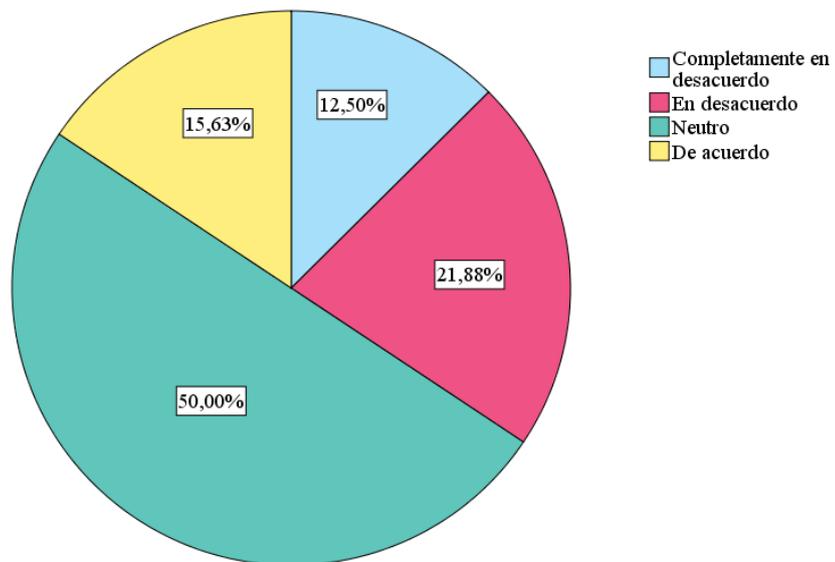
**Figura 38**

*Usted se siente comprometido con la empresa*



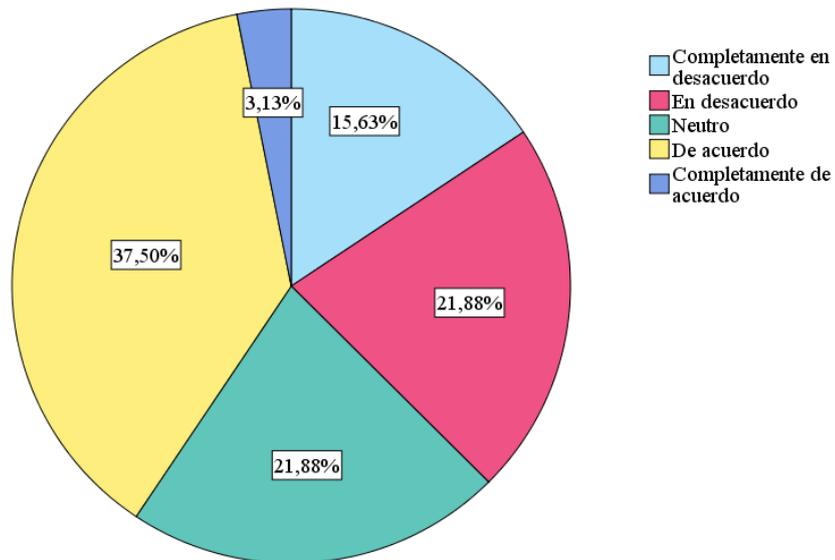
**Figura 39**

*Usted se predice dificultades*



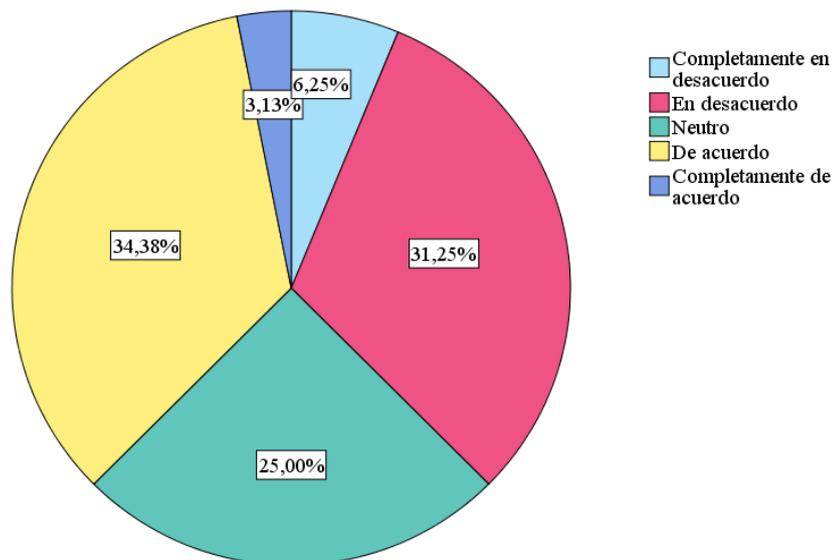
**Figura 40**

*Es bueno trabajando en equipo*



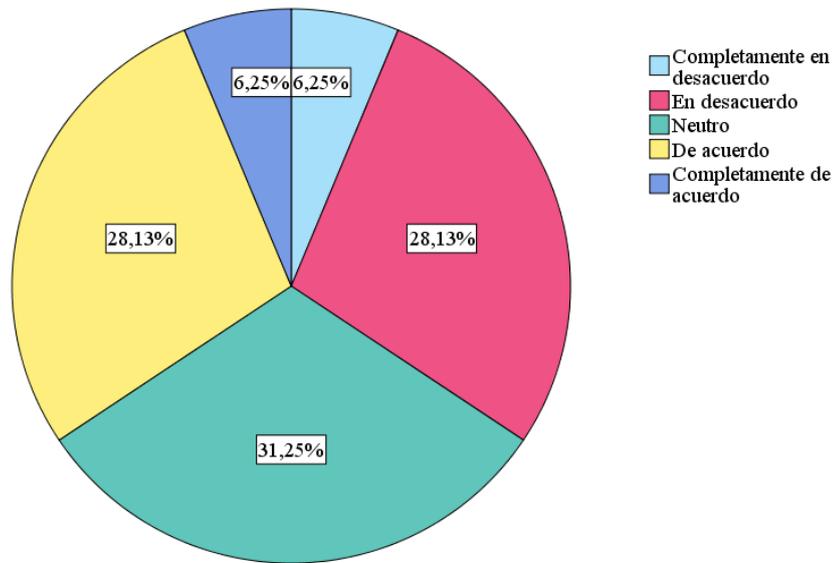
**Figura 41**

*Se identifica con las metas que se definen en equipo*



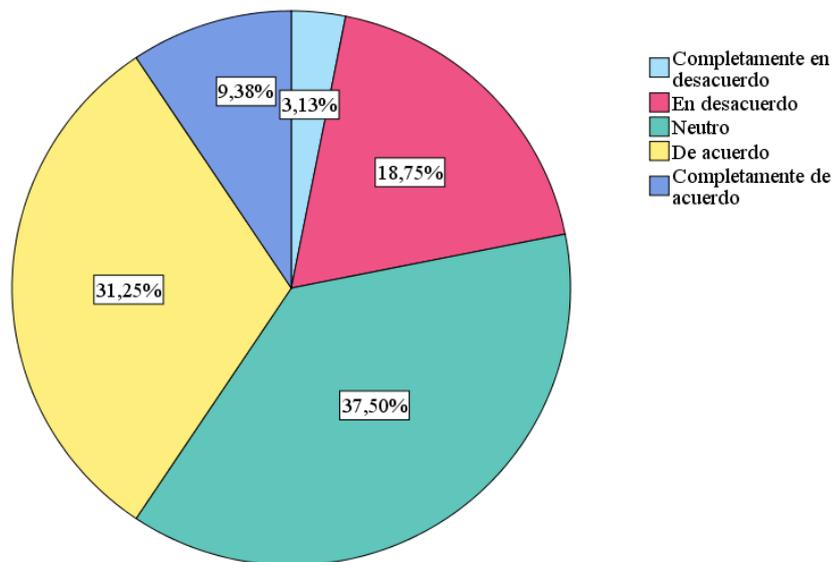
**Figura 42**

*Es capaz de compartir información con sus compañeros de trabajo*



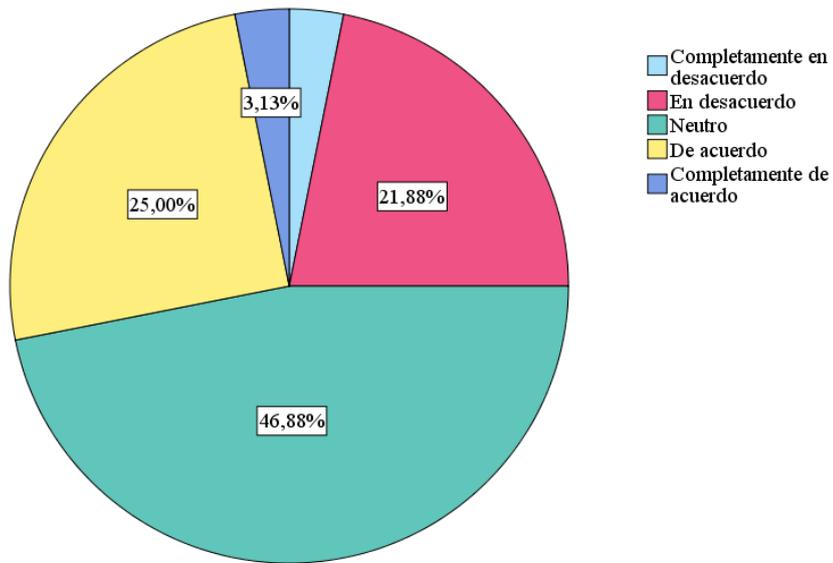
**Figura 43**

*Entrega usted los trabajos que se le asignan en el momento indicado*



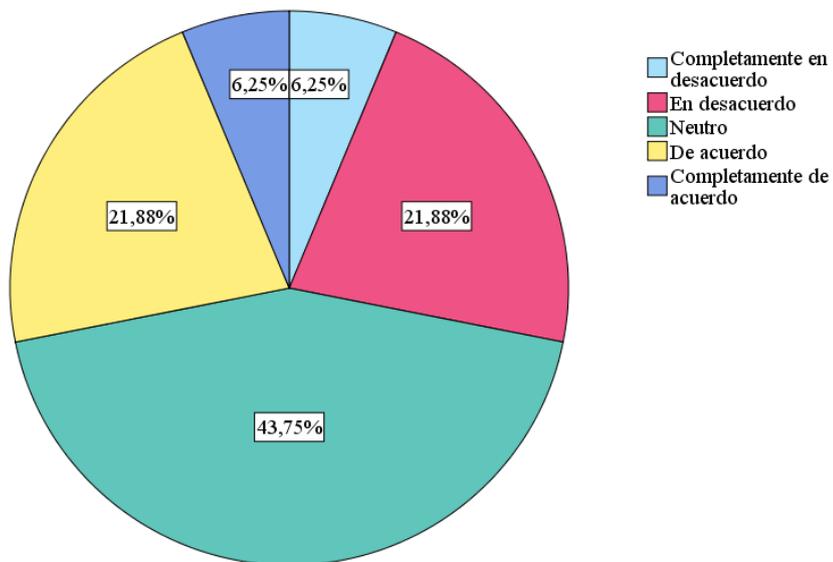
**Figura 44**

*Conoce usted la misión y visión de la empresa*



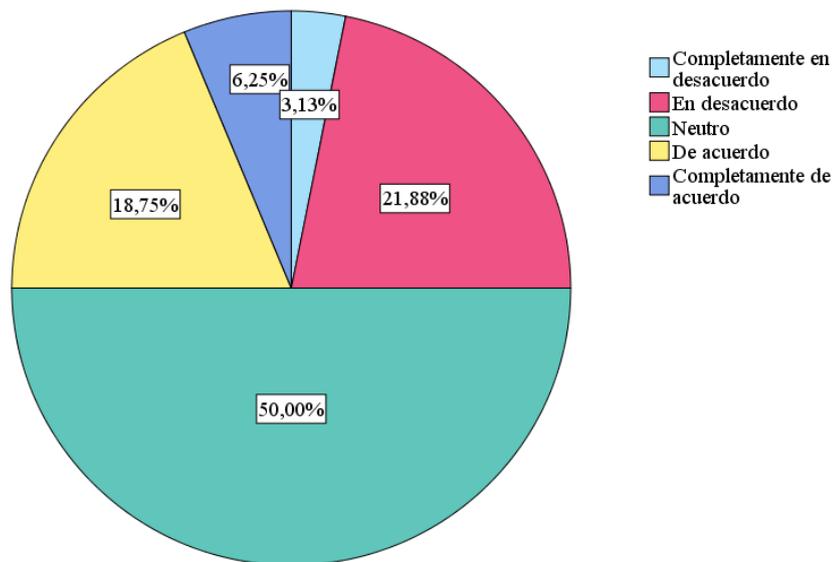
**Figura 45**

*Demuestra eficiencia laboral*



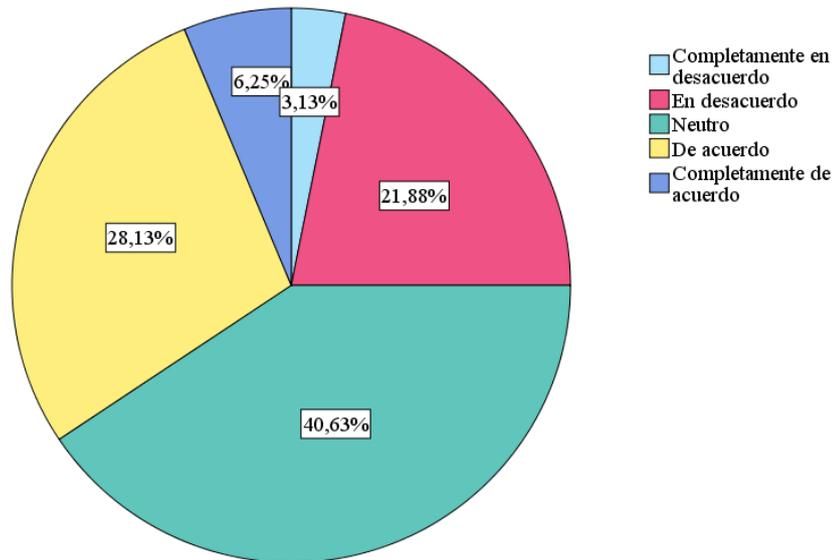
**Figura 46**

*Es capaz de aceptar sus errores*



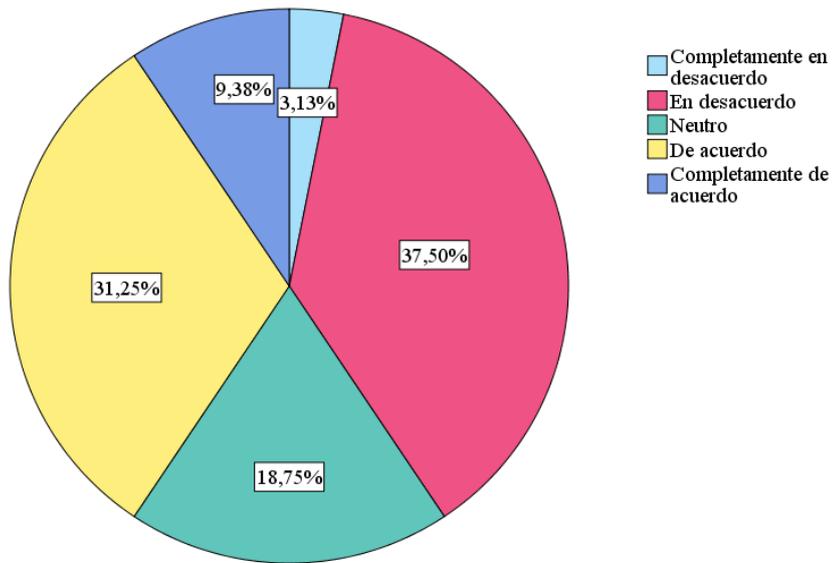
**Figura 47**

*Se organiza su tiempo para cumplir las tareas diarias*



**Figura 48**

*Demuestra su puntualidad en la empresa*



**Figura 49 Su desempeño es eficiente**

*Su desempeño es eficiente*

