



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA,
ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018”**

PRESENTADA POR:

BACH. MARIBEL, PONCECA QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ADOLFO ANTONIO SIMEON CARHUAVILCA

ANDAHUAYLAS - PERU

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que fueron el pilar fundamental para mi logro profesional y siempre en primer lugar a Dios, a mi padre y hermanos por haberme guiado e inculcado valores, así como la responsabilidad y los deseos de superación y a esa fuerza de voluntad de emprender.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por permitirme llegar a este momento maravillo de poder lograra un escalón más en mi vida, a mi padre Víctor Ponceca, mi madre que desde el cielo me guía y hermanos que siempre están de manera incondicional, agradezco su amor y paciencia.

RECONOCIMIENTO

La realización de este trabajo fue gracias al apoyo del Mg. Ing. Eduardo Bruno Quispe que me guio como asesor para la elaboración de mi tesis y también le agradezco mucho a la señorita Ruth por ser parte de todo este proceso de mis tramites y a la universidad alas peruanas por aun permitirnos realizar todo este proceso pese a la situación por lo que viene pasando.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	18
1.2 Delimitación de la Investigación.....	20
1.2.1 Delimitación Espacial.....	20
1.2.2 Delimitación Social.....	20
1.2.3 Delimitación Temporal	21
1.2.4 Delimitación Conceptual	21
1.3 Problema de Investigación	21
1.3.1 Problema Principal.....	21

1.3.2	<i>Problemas Secundarios</i>	21
1.4	Objetivos de la Investigación	22
1.4.1	<i>Objetivo General</i>	22
1.4.2	<i>Objetivos específicos</i>	22
1.5	Hipótesis y Variables de la Investigación	22
1.5.1	<i>Hipótesis General</i>	22
1.5.2	<i>Hipótesis Secundarios</i>	22
1.5.3	<i>Variables (Definición Conceptual y Operacional)</i>	23
1.6	Metodología de la Investigación	25
1.6.1	<i>Tipo y Nivel de Investigación</i>	25
1.6.2	<i>Método y Diseño de la Investigación</i>	26
1.6.3	<i>Población y Muestra de la Investigación</i>	27
1.6.4	<i>Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos</i>	29
1.6.5	<i>Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación</i>	30
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO		32
2.1	Antecedentes de la Investigación	32
2.1.1	<i>Antecedentes Internacionales</i>	32
2.1.2	<i>Antecedentes Nacionales</i>	35
2.1.3	<i>Antecedentes Locales</i>	39
2.2	Bases Teóricas.....	43

2.2.1	<i>Gestión del Talento Humano</i>	43
2.2.2	<i>El Desempeño Laboral</i>	57
2.3	Definición de Términos Básicos	73
2.4	Bases históricas	75
2.5	Bases legales	77
CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .		78
3.1	Análisis de Tablas y Gráficos.....	78
3.1.1	<i>Variable Independiente: Gestión del Talento Humano</i>	78
3.1.2	<i>Variable Dependiente: El Desempeño Laboral</i>	90
3.2	Discusión de Resultados.....	102
CONCLUSIONES		107
RECOMENDACIONES.....		108
FUENTES DE INFORMACION		109
ANEXOS		117
ANEXO 01: Matriz de Consistencia.....		118
ANEXO 02: Encuestas - Cuestionario.....		119
ANEXO 03: Validación de Instrumentos		123
ANEXO 04: Matriz de Datos.....		126
ANEXO 05: Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach.....		127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables	24
Tabla 2: Tabla estadística de la pregunta 01: ¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?	78
Tabla 3 Tabla estadística de la pregunta 02: ¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal?	79
Tabla 4 Tabla estadística de la pregunta 03: ¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada?.....	80
Tabla 5 Tabla estadística de la pregunta 04: ¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal?	81
Tabla 6 Tabla estadística de la pregunta 05: ¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal?	82
Tabla 7 Tabla estadística de la pregunta 06: ¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación?	83
Tabla 8 Tabla estadística de la pregunta 07: ¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización?	84
Tabla 9 Tabla estadística de la pregunta 08: ¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica?	85
Tabla 10 Tabla estadística de la pregunta 09: ¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente?.....	86
Tabla 11 Tabla estadística de la pregunta 10: ¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?	87

Tabla 12 Tabla estadística de la pregunta 11: ¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización?.....	88
Tabla 13 Tabla estadística de la pregunta 12: ¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa?.....	89
Tabla 14 Tabla estadística de la pregunta 13: ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización?	90
Tabla 15 Tabla estadística de la pregunta 14: ¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes?.....	91
Tabla 16 Tabla estadística de la pregunta 16: ¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo?.....	92
Tabla 17 Tabla estadística de la pregunta 16: ¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores?.....	93
Tabla 18 Tabla estadística de la pregunta 17: ¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa?	94
Tabla 19 Tabla estadística de la pregunta 18: ¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades?.....	95
Tabla 20 Tabla estadística de la pregunta 19: ¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas?.....	96
Tabla 21 Tabla estadística de la pregunta 20: ¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente?	97
Tabla 22 Tabla estadística de la pregunta 21: ¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional?.....	98

Tabla 23 Tabla estadística de la pregunta 22: ¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal?	99
Tabla 24 Tabla estadística de la pregunta 23: ¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores?.....	100
Tabla 25 Tabla estadística de la pregunta 24: ¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad?	101
Tabla 26 Matriz de correlaciones de la Hipótesis general	102
Tabla 27 Matriz de correlaciones de la Hipótesis específica 01	103
Tabla 28 Matriz de correlaciones de la Hipótesis específica 02	104
Tabla 29 Matriz de correlaciones de la Hipótesis específica 03	106

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráfico de distribución de diseño de la investigación	27
Figura 2 Modelo de Gestión de Búsqueda y Reclutamiento de Personal.....	44
<i>Figura 3</i> Elementos del Enfoque Estratégico.....	54
Figura 4 Trabajo en Equipo.	59
Figura 5 Modelo de la Calidad de Servicio	64
Figura 6 Gráfico de barras de la pregunta 01: ¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?	78
Figura 7 Gráfico de barras de la pregunta 02: ¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal?	79
Figura 8 Gráfico de barras de la pregunta 03: ¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada?.....	80
Figura 9 Gráfico de barras de la pregunta 04: ¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal?	81
Figura 10 Gráfico de barras de la pregunta 05: ¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal?	82
Figura 11 Gráfico de barras de la pregunta 06: ¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación?	83
Figura 12 Gráfico de barras de la pregunta 07: ¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización?	84
Figura 13 Gráfico de barras de la pregunta 08: ¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica?	85

Figura 14 Gráfico de barras de la pregunta 09: ¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente?.....	86
Figura 15 Gráfico de barras de la pregunta 10: ¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?.....	87
Figura 16 Gráfico de barras de la pregunta 11: ¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización?.....	88
Figura 17 Gráfico de barras de la pregunta 12: ¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa?.....	89
Figura 18 Gráfico de barras de la pregunta 13: ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización?	90
Figura 19 Gráfico de barras de la pregunta 14: ¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes?.....	91
Figura 20 Gráfico de barras de la pregunta 15: ¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo?.....	92
Figura 21 Gráfico de barras de la pregunta 16: ¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores?.....	93
Figura 22 Gráfico de barras de la pregunta 17: ¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa?	94
Figura 23 Gráfico de barras de la pregunta 18: ¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades?.....	95
Figura 24 Gráfico de barras de la pregunta 19: ¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas?.....	96

Figura 25 Gráfico de barras de la pregunta 20: ¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente?	97
Figura 26 Gráfico de barras de la pregunta 21: ¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional?	98
Figura 27 Gráfico de barras de la pregunta 22: ¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal?	99
Figura 28 Gráfico de barras de la pregunta 23: ¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores?.....	100
Figura 29 Gráfico de barras de la pregunta 24: ¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad?	101

RESUMEN

La presente investigación se denomina “Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral en el Recreo Ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018”. Cabe señalar que esta investigación nace debido a muchos problemas en la gestión administrativa de los recursos humanos y laborales, dado esto se producen malas gestiones en la organización, falta de productividad, pérdidas económicas entre otros factores que influyen en la gestión de los recursos de la entidad. Mediante este estudio se busca mejorar las diversas gestiones administrativas y procesos laborales de los recursos humanos. Para el desarrollo de esta investigación se tuvo como variable independiente gestión del talento humano y como variable dependiente el desempeño laboral.

La metodología utilizada en esta investigación es de tipo correlacional, de nivel descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y corte transversal, con una población de 100 trabajadores con una muestra de 25 trabajadores, donde se utilizó el muestreo probabilístico. En las técnicas e instrumentos para la recolección de datos se utilizó la encuesta y cuestionario mediante 12 preguntas por la variable gestión del talento humano y 12 preguntas por la variable desempeño laboral. Para el análisis de datos se utilizó el programa informático SPSS ver.23, este programa se encarga de realizar el proceso de análisis estadístico por medio de la tabulación, consultas, formulación de hipótesis y los demuestran mediante gráficos, tablas, números estadísticos que ayudan a determinar los resultados del desarrollo de la investigación.

Se finaliza con la demostración de resultados y demostrado que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la tulla, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

Palabras clave: Gestión del talento humano, Desempeño laboral.

ABSTRACT

This research is called "Management of Human Talent and Labor Performance in the Ecotourism Recreation La Tullpa, Andahuaylas - Apurímac - 2018". It should be noted that this research was born due to many problems in the administrative management of human and labor resources, given this there are bad management in the organization, lack of productivity, economic losses among other factors that influence the management of the resources of the entity. This study seeks to improve the various administrative procedures and work processes of human resources. For the development of this research, human talent management was taken as an independent variable and work performance as a dependent variable.

The methodology used in this research is of a correlational type, descriptive level, with a quantitative approach, non-experimental design and cross section, with a population of 100 employee with a sample of 25 employee, where probability sampling was used. In the techniques and instruments for data collection, the survey and questionnaire were used by means of 12 questions for the variable management of human talent and 12 questions for the variable work performance. For data analysis, the SPSS ver. 23 computer program was used, this program is in charge of carrying out the statistical analysis process through tabulation, queries, hypothesis formulation and demonstrates them through graphs, tables, statistical numbers that help to determine the results of the research development.

It ends with the demonstration of results and it has been shown that there is a significant relationship between the management of human talent and work performance in the ecotourism recess La Tulpa, Andahuaylas - Apurímac - 2018.

Keywords: Human talent management, Job performance.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad a lo largo de los años muchas empresas han experimentado grandes cambios de gestión administrativa sobre los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos, estos cambios se deben a muchos factores de procesos, procedimientos y tareas que suceden en el ámbito interno y externo de la organización. Los cambios de gestión administrativa son importantes porque a través de ello la empresa busca implementar nuevas estrategias para poder mejorar su organización.

La gestión administrativa viene a ser una serie de actividades y procesos que buscan el correcto manejo de los recursos de la empresa, brindando eficacia, estabilidad, posicionamiento y el crecimiento organizacional. Por lo tanto, creemos que cualquier proceso de gestión administrativa bien estructurada y desarrollada dará resultados favorables y en consecuencia se logrará alcanzar el crecimiento progresivo de la empresa dentro del rubro al cual pertenece.

Este trabajo está orientado y basado en la administración y gestión de los recursos humanos y su desempeño en el trabajo, donde se realizará y emplearán herramientas y técnicas de estudios para poder solucionar los diferentes factores problemáticos hallados en la empresa, de la misma manera se aplicarán métodos estratégicos sobre conceptos teóricos que determinen resultados de solución para mejorar a la actual situación de la empresa.

El presente trabajo de investigación se denomina **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018**. Este trabajo está conformado por capítulos donde cada uno contiene y describe de manera detallada todo el desarrollo de la investigación.

Capítulo I: “Problema” Es la base fundamental de la investigación, es aquí donde se plantea la situación problemática de la empresa, contiene la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, problema y objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación.

Capítulo II: “Marco Teórico” Es donde se describen las fuentes bibliográficas y teorías de la investigación, contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales, las bases teóricas y la definición de términos básicos. Todo esto nos ayudan a comprender los temas de la investigación.

Capítulo III: “Hipótesis y Variables” Es donde describimos la hipótesis que sirve para dar inicio a la investigación, contiene la hipótesis general, hipótesis específicas, las variables de investigación tanto independiente como dependiente y la matriz de operacionalización.

Capítulo IV: “Metodología de la investigación” Es donde se desarrolla la metodología a utilizar en la investigación, contiene el tipo y nivel, métodos y diseños de la investigación, así mismo se determina la población y muestra, técnicas e instrumentos para realizar el análisis de datos y encontrar los resultados.

Capítulo V: “Resultados” Contiene la presentación de los resultados obtenidos tras la aplicación de técnicas de análisis de datos, estos resultados se presentan a través de tablas e imágenes estadísticas con las correspondientes interpretaciones de las variables de estudio.

“Discusión, Conclusiones y Recomendaciones” Estos enunciados contienen temas de discusión, que genera la investigación, Además las conclusiones a la cual se ha llegado después de realizar el estudio y las recomendaciones para mejorar el tema de la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día, muchas empresas buscan mejorar la estructura de su organización para gestionar eficaz y eficientemente a los empleados aplicando nuevos esquemas y organigramas que contribuyan al buen desempeño y desarrollo de funciones de cada integrante y de la empresa.

La gestión del talento humano viene a ser un conjunto de procesos compuestos y organizados que tiene por finalidad de brindar la motivación y el buen desarrollo de los trabajadores. De la misma manera el desempeño laboral es el resultado del rendimiento de sus actividades y funciones en la organización, ambos conceptos son de mucha importancia ya que sirve como una estrategia para alcanzar los objetivos y la productividad laboral de los trabajadores y mejorar la estructura organizacional.

A nivel internacional en Colombia. Sanabria (2015) considera: “En los últimos años la gestión del talento humano ha cobrado mayor relevancia y prioridad en las agendas de las entidades públicas. Los cambios en el entorno social, económico, político, tecnológico e institucional afectan el crecimiento, la formalidad y la estabilidad del empleo público en Colombia y, en esa medida, se requiere de una política pública moderna en la materia que responda de manera ágil a las nuevas necesidades del Estado. Es imposible desconocer el impacto tan directo que tiene la labor de los servidores públicos en la consecución de los objetivos que persigue el Estado. Además, es un hecho que contar con un servicio civil motivado, al servicio de la ciudadanía y con altísimo nivel técnico facilita la tarea de los gerentes públicos en cualquier entidad. Por esta razón, el Departamento Administrativo de la Función Pública ha venido trabajando en la consolidación de una gestión de recursos humanos estratégica que, cada vez más, responda a las exigencias de corto, largo y mediano plazos requeridas por la dinámica de la administración pública” (p.11).

En el Perú. Saldaña (2015) considera: “Al relacionar las variables de las etapas de Gestión del Talento Humano y factores de Desempeño Laboral, los resultados determinaron que existe una relación de influencia entre ambas variables, ya que si existe una mejor percepción de gestión del talento Humano habrá un mayor desempeño laboral del trabajador hacia Hipermercados Tottus. Por lo tanto la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores a través de sus percepciones que se ven reflejados en la afectividad entre el empleado y su organización y su desempeño pues de ello depende el logro de eficiencia y mejores resultados” (p.102).

De igual manera en la región Andahuaylas. Oscco (2015) considera: “La Gestión del Talento Humano en la actualidad se convierte en una de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución. Como también coadyuva en el mejoramiento del desempeño laboral de las personas en sus funciones y obligaciones que cumplen es sus puestos de trabajo. Y, por lo tanto, la función de la Gestión del Talento Humano se vuelve esencial para el logro de ventajas competitivas. Las personas como Talento Humano. En esta nueva concepción, dejan de ser simples recursos (humanos) organizacionales para ser abordadas como seres dotados de inteligencia, personalidad, conocimientos, habilidades, destrezas, aspiraciones y percepciones singulares” (p.96).

El Recreo Ecoturístico La Tullpa, es una empresa ubicada en la Avenida Sesquicentenario 1969, Andahuaylas, Apurímac, Perú. Tiene más de 10 años de funcionamiento al servicio del público en general en todo este tiempo ha estado brindando los mejores platos típicos de la región acompañando de los hermosos paisajes para el deleite de los clientes.

En la actualidad, El Recreo Ecoturístico La Tullpa, en los últimos años ha mostrado malas gestiones e irregularidades en el área de recursos humanos así mismo también en el desempeño

laboral de sus trabajadores. Estos factores han ocasionado problemas en las gestiones administrativas de los recursos, debido a que el rendimiento laboral del personal no es óptimo, encontrando factores de riesgo, así como la desmotivación, falta de capacidad para la atención, falta de coordinación laboral y la baja productividad en sus actividades y funciones de los trabajadores.

De esta manera, El Recreo Ecoturístico La Tullpa. se propuso a buscar nuevas alternativas que ayuden a resolver el problema actual. En ese sentido se planteó la aplicación de la gestión del talento humano como una estrategia que permita resolver los inconvenientes del desempeño laboral con el objetivo de tener el control y mejorar las diferentes gestiones del personal que integran la empresa.

1.2 Delimitación de la Investigación

1.2.1 Delimitación Espacial

El estudio se realizó en el establecimiento del Recreo Ecoturístico La Tullpa, ubicado en la Avenida Sesquicentenario N.º 1969 en el departamento de Apurímac, provincia de Andahuaylas – Perú.

1.2.2 Delimitación Social

Para esta investigación se consideró a los trabajadores que laboran en el establecimiento del Recreo Ecoturístico La Tullpa, esto se da para el proceso de recolección de datos. Precizando más sobre el proceso de análisis decimos que, se tomaron en cuenta a los trabajadores de manera aleatoria.

1.2.3 Delimitación Temporal

El desarrollo de la investigación, fue desarrollada en el periodo de los años 2017-2019 que es el tiempo se realizó el análisis de estudio sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en el Recreo Ecoturístico La Tullpa, Además se obtuvo información de otras fuentes secundarias que permitieron determinar la viabilidad del campo de estudio y la magnitud de crecimiento en el lapso de tiempo mencionado.

1.2.4 Delimitación Conceptual

El presente proyecto de investigación abarca generalmente el establecimiento del Recreo Ecoturístico La Tullpa, Donde se pretende mejorar los procesos de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en dicho establecimiento. Para ello, conceptualmente la investigación se centra en temas de Administración y Recursos humanos y todo lo relacionado con ambos temas, así como: economía, estadística y calidad de servicio. Todo esto con el único fin de encontrar una buena organización y gestionar eficientemente las funciones de los trabajadores.

1.3 Problema de Investigación

1.3.1 Problema Principal

- ¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?

1.3.2 Problemas Secundarios

- ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?
- ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?

- ¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?

1.4 Objetivos de la Investigación

1.4.1 Objetivo General

- Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.
- Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.
- Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación

1.5.1 Hipótesis General

- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

1.5.2 Hipótesis Secundarios

- La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.
- La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

- La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

1.5.3 Variables (Definición Conceptual y Operacional)

1.5.3.1 Variable Independiente. Gestión del Talento Humano. Chiavenato (2009) considera: “Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización” (p.42).

1.5.3.2 Variable Dependiente. El Desempeño Laboral. Sánchez, Betancourt, & Falcón (2012) considera: “El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras” (p.54).

1.5.3.3 Operacional.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	
VARIABLE INDEPENDIENTE	Este es el resultado de la gestión del talento humano en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018. La evaluación de esta variable se realizó con un cuestionario conformado por 12 ítems, evaluados mediante una escala tipo Dicotómica valorados de 1 a 3. En lo que se refiere a los indicadores se han agrupados en tres dimensiones; la dimensión el reclutamiento del personal; la dimensión la capacitación y desarrollo y la dimensión la planificación estratégica.	I.1 RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	Reclutamiento interno Reclutamiento externo Selección del personal Planeación del personal	
I.- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		I.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	Inducción del personal Programa de capacitación Motivación laboral Estrategia tecnológica	
		I.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Estructura organizativa Objetivos empresariales Misión organizacional Visión organizacional	
VARIABLE DEPENDIENTE		Este es el resultado del desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018. La evaluación de esta variable se realizó con un cuestionario conformado por 12 ítems, evaluados mediante una escala tipo Dicotómica valorados de 1 a 3. En lo que se refiere a los indicadores se han agrupados en tres dimensiones; la dimensión el trabajo en equipo; la dimensión gestión de servicio y la dimensión el compromiso organizacional.	D.1 TRABAJO EN EQUIPO	Delegación de funciones Objetivos comunes Comunicación Liderazgo
D.- EL DESEMPEÑO LABORAL			D.2 GESTIÓN DE SERVICIO	Estrategia de servicio Plan de acción Mejora continua Satisfacción del cliente
			D.3 COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Cultura organizacional Satisfacción del trabajo Evaluación del desempeño Productividad laboral

Nota. Elaboración propia

1.6 Metodología de la Investigación

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

a. Tipo de Investigación

La presente investigación tiene como objetivo, establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.

La investigación realizada se centra en comparar las relaciones que existen entre la variables independiente y dependiente. Por tanto, se utiliza el tipo de investigación correlacional.

➤ Correlacional

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) considera: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

b. Nivel de la Investigación

Teniendo en cuenta el campo de estudio y la naturaleza del estudio a tratar, el nivel de investigación es descriptiva porque cumple con las características respectivas y propias de la investigación.

➤ Descriptivo

Del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) considera: “Un estudio descriptivo, igual que los demás tipos de investigación, sólo que, con más especificidad, empieza por determinar el objeto de estudio (organización, clima laboral, reprobación escolar, satisfacción de clientes,

productividad, preferencias, etcétera). Luego establece instrumentos para medir adecuadamente el nivel de ese fenómeno que nos interesa” (p.33).

1.6.2 Método y Diseño de la Investigación

a. Método de Investigación

El método de investigación es cuantitativo y tiene como objetivo recopilar, analizar datos y responder las interrogantes de la investigación, Este método convierte los datos en gráficos numéricos estadísticos de forma objetiva y precisa. También proporciona un modelo de comprensión del comportamiento en la investigación, área y población específica.

➤ Enfoque Cuantitativo

Niño (2011) considera: “Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la “cantidad” y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes” (p.29).

b. Diseño de Investigación

En el diseño de la investigación, el estudio realizado contiene variables que se describen consistentemente a lo largo de la investigación, estas variables no serán tratadas ni manipuladas para inducir un cambio en la respuesta al estudio. Es por esta razón que se utiliza el diseño no experimental.

➤ No Experimental

Hernández, Fernández, & Baptista (2014) considera: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios

en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

Figura 1:

Gráfico de distribución de diseño de la investigación



Nota. Elaboración propia

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

a. Población

En general, una investigación contiene demasiada información, dependiendo del área de estudio que se dividen en conjuntos de temas, documentos e individuos a investigar y todo este nos puede referir a una determinada población.

Del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) considera: “Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio”

Por consiguiente, decimos que la investigación que realizaremos será teniendo como población a 100 trabajadores del Recreo Ecoturístico La Tullpa.

b. Muestra

Una vez conociendo la población que se desea llevar al estudio, pero por la cantidad o su tamaño hace que sea inaceptable para el proceso de análisis, es necesario tomar una muestra de toda la población, Por lo tanto, se tomó una muestra de 25 trabajadores del Recreo Ecoturístico La Tullpa.

Del Cid, Méndez, & Sandoval (2011) considera: “La muestra es la “parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo” (p.90).

Al final de la evaluación y una vez disponibles los resultados de las estadísticas de la muestra, estos resultados se aplican a toda la población de forma automática, teniendo en cuenta todos los elementos de la encuesta general y considerando el tamaño de la muestra no se utilizará la aplicación de fórmulas por lo que se emplea la entrevista.

La muestra es probabilística de tipo: Muestreo Aleatorio simple, cuya fórmula estadística es la siguiente:

Dónde:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza = 95 % = 1.96

P = Variabilidad positiva = 0.5

q = Variabilidad negativa = 0.5

N = Tamaño de la población = 25

1.6.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizan técnicas e instrumentos que permitan encontrar información que ayuden al desarrollo de la investigación, es por ello que se eligen métodos de recolección que nos permitan obtener datos relevantes que facilite todo el proceso de la investigación. En este caso se optó por la técnica de la encuesta y los cuestionarios.

a. Técnicas

➤ Encuesta

La encuesta es una técnica muy importante en el proceso de la investigación, esta técnica utiliza el cuestionario como un instrumento para la obtención de datos. Este instrumento es aplicado en las personas encuestadas para responder preguntas elaboradas estratégicamente con el fin de resolver el problema de la investigación. Espinoza (2010) considera: “Es una técnica que permite obtener información de primera mano para describir o explicar un problema. Se aplica a una muestra representativa de una determinada población” (p.111).

b. Instrumentos

➤ Cuestionario

Podemos indicar que el cuestionario sirve como el apoyo de la encuesta ya que a través de preguntas u otros tipos de indicaciones busca obtener información de los encuestados para llevar a cabo una investigación, el cuestionario puede tener preguntas cerradas y abiertas. Niño (2011) considera: “Los cuestionarios son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral. De los instrumentos para recoger información, los cuestionarios son los más utilizados y se aplican tanto la entrevista como en la encuesta” (p.89).

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación

a. Justificación de la investigación

Justificación Teórica. Dado a los diversos problemas encontrados en el desarrollo de las actividades laborales del Recreo Ecoturístico La Tullpa, la gestión del talento humano y el desempeño laboral se convierten en temas importantes para el estudio de las diversas causas que provocan la mala gestión de los recursos, es por esta razón vienen a ser temas de interés y de estudio a través del análisis y la utilización de la investigación científica con el objetivo de resolver y mejorar las diferentes gestiones de la organización.

La investigación actual sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral son temas importantes para comprender los conceptos relacionados con el tema en el sector empresarial en las ciudades de todo el país. De esta forma se evidencia la teoría existente de las variables de estudio que fundamentan y brindan consistencia al desarrollo de la investigación para la obtención de resultados que buscan mejorar las gestiones de los recursos humanos mencionados en esta investigación. Por lo tanto, la investigación realizada proporciona una dimensión teórica y brindara información para futuras investigaciones, especialmente para potenciar la investigación científica de las variables puestas como tema de investigación.

Justificación Práctica. Los estudios realizados en El Recreo Ecoturismo La Tullpa, tienen como objetivo aplicar la gestión del talento humano y la evaluación del desempeño laboral. Con esto se trata de realizar la mejora de la estructura organizacional y por consecuencia mejorar los procesos de gestión de los recursos administrativos y humanos evaluando el desempeño y la productividad laboral para el beneficio organizacional de la empresa.

La investigación realizada brindara datos e información importante a través del análisis del estudio relacionados con el tema y estos serán mostrados en los resultados y de esa manera el presente estudio contribuirá con información relevante con datos estadísticos para investigadores, organizaciones y/o personal administrativo que desee incrementar sus conocimientos o aplicar los métodos para mejorar los procesos de gestión de los recursos humanos y su desempeño en sus actividades y funciones según sea planteado.

b. Importancia de la Investigación

Esta investigación es importante ya que contribuirá en la buena gestión de funciones de los recursos humanos y los diferentes procesos de la organización para un buen desempeño a la hora brindar sus servicios de atención ante los clientes. Además, esta investigación brindara contenido de material bibliográfico con información consistente y relevante, donde se aplican métodos y técnicas que servirán para investigadores científicos que deseen utilizar como fuente de referencia teórica que pueda ayudar a solucionar otros casos similares a esta investigación.

c. Limitaciones

Las limitaciones de la investigación, fueron:

- Falta de disponibilidad del personal a la hora de encuestar.
- Falta de recursos bibliográficos
- Falta de presupuesto económico de la investigación

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 *Antecedentes Internacionales*

Se halló en la tesis del investigador: CUNALATA VILLAR, ÁLVARO BERNARDO (2019) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SUS EFECTOS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA BOHO, AMBATO” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO – RIOBAMBA – ECUADOR.

La investigación tuvo como objetivo: Demostrar cómo la gestión del Talento Humano afecta el desempeño laboral en el personal administrativo y operativo de la empresa BOHO, Ambato.

La metodología de investigación que utilizó el investigador: Fue de tipo explicativo, de diseño no experimental, con método descriptivo.

La conclusión de la investigación: La incidencia que tiene la gestión del talento humano es sustancial en la empresa BOHO ya que, al partir de procesos como inclusión de personal, su desarrollo, evaluación y evolución del mismo en la empresa, hacen que los empleados estén inmersos como un todo en la organización y no como intereses individuales, lo que conduce a un desempeño laboral efectivo. El diseño de un manual de procedimientos para una evaluación del desempeño es un punto preponderante en BOHO, pues sirve como apoyo a la dirección del talento humano, que a través de este tiempo no ha logrado cumplir con los objetivos que estos esperaban hacia el personal de dicha empresa.

Se halló en la tesis de la investigadora: ZEBALLOS SAAVEDRA, RUTH ISABEL (2019) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS

TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE INDUSTRIA DE CERÁMICAS MATTAZ ZEBALLOS SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA EN LA CIUDAD DE SUCRE”
(TESIS DE GRADO) UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR – SUCRE – BOLIVIA.

La investigación tuvo como objetivo: Proponer un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de Sucre.

La metodología de investigación que utilizó la investigadora: Fue de tipo explicativo y descriptivo con enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, con métodos de inducción probabilística y también deductiva.

La conclusión de la investigación: De los datos obtenidos por la aplicación de 37 cuestionarios a trabajadores operativos y administrativos de la empresa INCERMAZ S.R.L., se constata nítidamente que existe una significativa relación de dependencia entre la variable dependiente “Desempeño laboral” y la variable independiente “Gestión del talento humano”, ratificándose además la hipótesis general de la presente investigación. Asimismo, se demuestra que existe una significativa relación de dependencia del desempeño laboral con las dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas correspondientes a gestión del talento humano, es decir, se reafirman cuatro de las hipótesis específicas planteadas en la investigación y se rechazan dos de las hipótesis específicas referidas a las dimensiones de compensación y monitoreo de personas en su relación de dependencia con el desempeño laboral.

Se halló en la tesis de la investigadora: GUALPA GARCÍA, ERIKA ELIZABETH (2019) cuyo título es “MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL

DESEMPEÑO LABORAL DE LA CORPORACIÓN SANTA ANA” (TESIS DE PREGRADO)
UNIVERSIDAD REGIONAL AUTONOMA DE LOS ANDES – BABAHOYO – ECUADOR.

La investigación tuvo como objetivo: Diseñar un modelo de gestión de talento humano para que mejore el desempeño laboral de la Corporación Santa Ana S.A.

La metodología de investigación que utilizo la investigadora: Fue histórico lógico, analítico – sintético e inductivo – con enfoque cuali-cuantitativo donde el método será interpretativo por la parte cualitativa y analítico-sintético por el lado cuantitativo con un diseño flexible deductivo

La conclusión de la investigación: El modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la corporación recoge todas anomalías que existe dentro de la administración de talento humano motivos por los cuales es necesario la aplicación del proyecto. La mayoría de su capital humano realiza sus funciones de manera empírica sin una planificación de acuerdo a sus perfiles por lo que la falta de capacitaciones al personal ha hecho que la organización no sea tan productiva y eficiente.

Se halló en la tesis de la investigadora: RIBADENEIRA ALARCÓN, ANDREA BETHZARY (2017) cuyo título es “LA INFLUENCIA DE LA INDUCCIÓN DE PERSONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL” (TESIS DE GRADO) PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR – AMBATO – ECUADOR.

La investigación tuvo como objetivo: Analizar la influencia de la inducción de personal con el desempeño laboral.

La metodología de investigación que utilizo la investigadora: Fue de tipo correlacional de corte transversal, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental.

La conclusión de la investigación: Mediante la fundamentación teórica se infiere que la inducción de personal es un proceso que permite adaptarle y familiarizarle al nuevo colaborador con el nuevo ambiente laboral del cual va a ser parte. El desempeño laboral es la valoración que se realiza a las diferentes actividades que realiza el personal de una empresa en función a la consecución de metas y objetivos planteados con anterioridad.

Se halló en la tesis de la investigadora: QUEZADA VÉLEZ, KELLY MARÍA (2017) cuyo título es “MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA OPTIMIZAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LA EMPRESA DISTEMCA S.A” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL – ECUADOR – GUAYAQUIL.

La investigación tuvo como objetivo: Diseñar un modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa DISTEMCA S.A.

La metodología de investigación que utilizó la investigadora: Fue de tipo correlacional, cualitativo, de alcance observacional participativos.

La conclusión de la investigación: Se realiza una investigación de campo mediante las herramientas de encuestas y entrevistas que permiten definir que las metodologías que se manejan para contar con un personal capacitado no es efectiva, ya que 40% de los empleados dan a conocer que las herramientas de reclutamiento no son las correctas, otro factor es que el 25% da a conocer que no deciden el trabajado en su área únicamente las indicaciones de sus jefes.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Se halló en la tesis de las investigadoras: CCAMI SALAZAR, NANCY ZULEMA; HINOSTROZA DE LA CRUZ, ANITA YAHAIRA (2020) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD

DISTRITAL DE ATE, 2020” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – LIMA – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate, 2020.

La metodología de investigación que utilizó las investigadoras: Fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal.

La conclusión de la investigación: En relación con el objetivo general, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate, 2020, se dio a conocer que la Sig. (bilateral) es ,000 y el Rho de Spearman es 0,899**, lo cual determinó que existe una correlación positiva muy fuerte, entre las variables ya mencionadas con anterioridad; concluyendo, en la medida que la gestión del talento humano desarrollado en la Municipalidad Distrital de Ate, expresado en la mejora del reclutamiento, la selección del personal adecuado, la realización periódica de la evaluación del desempeño de los colaboradores, se mejore el desarrollo de las capacidades y así como que se mantenga la preocupación en la retención de los talentos surgidos en la institución; va a permitir el incremento del desempeño laboral de los colaboradores.

Se halló en la tesis de los investigadores: ANDIA LLERENA, WALTER PAUL; HERRERA NAVENTA, RUBY RUTH (2019) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAMANA – AREQUIPA 2019” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA – AREQUIPA – PERU.

La investigación tuvo como objetivo: Definir la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Camaná de la Región de Arequipa.

La metodología de investigación que utilizó los investigadores: Fue de tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, de enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: Existe una relación estadísticamente significativa entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Camaná de la Región de Arequipa.

Se halló en la tesis de la investigadora: TORRES HUASASQUICHE, YUILIANA (2018) cuyo título es “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA CORPORACIÓN FRUTÍCOLA DE CHINCHA, 2017” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA – CHINCHA ALTA – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano influye en el Desempeño Laboral en la Corporación Frutícola de Chincha – 2017.

La metodología de investigación que utilizó la investigadora: Fue de tipo aplicada, con nivel explicativo, de diseño no experimental y con enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: Se determinó que al relacionar la variable Gestión del Talento Humano y la variable Desempeño Laboral se halló un valor $p < 0,05$ lo que indica que existe una relación de ambas variables cuya relación directa entre ellas es del 48.556 por lo tanto se infiere que la gestión del talento humano influye positivamente en el desempeño laboral.

Se encontró la tesis de las investigadoras ROJAS REYES, RUTH ROSARIO; VILCHEZ PAZ, STEFANY BERNITA (2018) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU

RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018” (TESIS DE GRADO) UNIVERSIDAD NORBERT WIENER – LIMA – PERU.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018.

La metodología de investigación que utilizaron las investigadoras: Fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional.

La conclusión de la investigación: Existe relación estadísticamente significativa según $p=0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Se encontró la tesis de los investigadores MOZA INFANTE, DANIEL; ROJAS BERRU, REYES JAVIER (2019) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA OFICINA DE SEGUROS DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2018” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD PERUANA DE LA AMÉRICAS – LIMA – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar, en qué medida la aplicación de la Gestión del Talento Humano, mediante el análisis corporativo influye en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

La metodología de investigación que utilizó los investigadores: Fue de tipo descriptivo y explicativa, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo.

De los resultados obtenidos conducen significativamente que las decisiones individuales influyen sobre la función cuantitativa en el desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2018.

2.1.3 Antecedentes Locales

Se halló en la tesis de la investigadora: PONCECA BARBOZA, FIORELA (2018) cuyo título es “GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS RESTAURANTS – RECREOS DEL CENTRO POBLADO CHUMBAO, DISTRITO DE ANDAHUAYLAS, REGIÓN DE APURÍMAC, 2017” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS – ANDAHUAYLAS – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Establecer la relación que existe entre la gestión de talento humano y la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado Chumbao, del distrito de Andahuaylas, Región de Apurímac, 2017.

La metodología de investigación que utilizó la investigadora: Fue de tipo básica con diseño no experimental de corte transaccional o trasversal y con enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: Con respecto al objetivo general de la investigación se muestra un coeficiente de rho de Spearman de ($r = 0,660^{**}$) y una significancia = ($p\text{-valor} = ,000$) con el cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Esto indica que es un aspecto esencial e importante considerar estas dos variables que son la Gestión del Talento Humano y calidad de servicio para su mejora continua de ambos. Con respecto al primer objetivo específico resultado que muestra indica que el organizar a las personas, tener un organigrama

establecido en un local podría ayudar a que exista una responsabilidad en el personal, pero en este caso se observa que en los centros de expendio de comida no existe una buena relación y no existe distribución de tareas específicas lo cual no ayuda a que se brinde un buen servicio.

Se halló en la tesis de la investigadora: ARAPA CHUCTAYA, YAQUELIN NERY (2018) “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS, TAMBOBAMBA, APURÍMAC, 2017” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS – ANDAHUAYLAS – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba, Apurímac, 2017.

La metodología de investigación que utilizó el investigador: Fue de tipo descriptivo - correlacional, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: La primera conclusión del presente trabajo de investigación en relación con el objetivo general, determina que la relación es positiva alta entre la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en la Municipalidad Provincial de Cotabambas, Tambobamba, Apurímac, 2017. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0,822^{**}$, $p = 0,000 < 0,05$) revela que existe una correlación positiva alta.

Se halló en la tesis del investigador: OSCCO PERALTA, HENRY (2015) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA-ANDAHUAYLAS

–APURÍMAC, 2014” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS – ANDAHUAYLAS – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación existente de la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, Apurímac, 2014.

La metodología de investigación que utilizó el investigador: Fue de tipo descriptivo, de diseño No experimental, con enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: La Gestión del Talento Humano se relaciona de forma positiva débil con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha, de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman (0.552).

Se halló en la tesis de la investigadora: PINTO ALLENDE, JULIA ANTONIETA (2015) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO, ANDAHUAYLAS - 2015” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS - ANDAHUAYLAS – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas 2015.

La metodología de investigación que utilizó la investigadora: Fue de tipo correlacional, de diseño no experimental con enfoque cuantitativo

La conclusión de la investigación: Con relación al objetivo general: Determinar la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de San

Jerónimo. En la tabla 12. La evidencia estadística de correlación es de 0,673%, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.00. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05

Se halló en la tesis del investigador: INCA ALLCCAHUAMÁN, KIEMBER (2015) cuyo título es “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS, 2015” (TESIS DE PREGRADO) UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS - ANDAHUAYLAS – PERÚ.

La investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores y funcionarios en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015.

La metodología de investigación que utilizó el investigador: Fue de tipo sustantiva, tipo transeccional correlacional, con enfoque cuantitativo.

La conclusión de la investigación: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 *Gestión del Talento Humano*

Chiavenato (2009) considera: “Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización” (p.42).

Díaz & Quintana (2021) considera: “El talento humano es uno de los activos más importantes e influyentes en la industria al hablar de productividad, pues son los stakeholders precisamente quienes manipulan y transforman la materia prima en productos entregables al consumidor haciendo de la organización un ente capaz de generar rentabilidad y de diferenciarse de la competencia por la calidad de sus bienes o servicios. Es por esto que es indispensable considerar como prioridad la gestión del talento humano en toda industria como un elemento determinante para la competitividad y productividad empresarial.” (p.35).

Se concluye que: La gestión del talento humano es un factor fundamental en para el desarrollo de una entidad, ya que influye en la parte organizacional y estructural de la empresa otorgando el buen manejo y control del personal que integran una determinada área y puesto de trabajo, mediante la gestión podemos organizar de forma ascendente o lineal, reclutar, seleccionar, capacitar y motivar con la finalidad de que el personal se sienta satisfecho dentro de la organización y pueda desarrollar sus funciones de manera eficiente.

2.2.1.1 Reclutamiento del Personal. Chiavenato, (2009) considera: “En el proceso de reclutamiento la organización atrae a candidatos al MRH para abastecer su proceso de selección.

En realidad, el reclutamiento funciona como un proceso de comunicación: la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al MRH. El reclutamiento —tal como ocurre con el proceso de comunicación— es un proceso de dos vías: comunica y divulga oportunidades de empleo, al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección. Si el reclutamiento tan sólo comunica y divulga, no alcanza sus objetivos básicos. Lo fundamental es que atraiga candidatos para que sean seleccionados” (p.116).

Iborra, Dasí, Dolz, & Ferrer (2006) considera: “Consisten en comunicar al mercado de recursos humanos, mediante diversas técnicas de divulgación, los puestos de trabajo vacantes que hay en la organización y que se pretenden cubrir. El proceso se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo (normalmente, la empresa suele fijar un plazo para recibirlas). Cuando más candidatos se presenten, mayor es la probabilidad de encontrar al candidato idóneo, aunque un número excesivo de ellos puede hacer más lento y costoso el proceso de selección” (p.407).

Figura 2

Modelo de Gestión de Búsqueda y Reclutamiento de Personal.



Nota. Factores que influyen para la búsqueda y reclutamiento personal. Reproducida de modelo de gestión de búsqueda y reclutamiento de personal. Fuente: Naumov (2018).

Se concluye que: Toda organización requiere de un buen proceso de reclutamiento de personal, para esto se debe de definir los perfiles exactos, entrevistar y luego evaluar si el candidato es lo que la empresa busca, para esto al momento del proceso de reclutamiento se debe contar con un personal capacitado experto en recursos humanos para que sepa saber seleccionar y no deje pasar candidatos óptimos que si cumplan con los requisitos deseados por la empresa.

2.2.1.1.1 Reclutamiento Interno. Jiménez (2007) considera: “El reclutamiento interno por parte de la empresa se sustancia en la que se denomina promoción interna. La fuente tiene su base en la movilidad funcional o sistemas de promoción de la empresa y pueden establecerse bajo tres formulaciones: a) Abiertas: las cuales a veces están consensuadas con la representación social e incluso se tipifican en el propio convenio colectivo. En ellas los trabajadores de la empresa pueden acceder al proceso de reclutamiento de forma libre y voluntaria –cumpliendo unos requisitos preestablecidos–. b) Cerradas: La promoción interna ser una decisión unilateral de la empresa hacia un trabajador o grupo de trabajadores. c) Mixtas: Cuando la promoción interna responda todos los criterios anteriores” (p.117).

Arturo (2019) considera: “El reclutamiento interno se centra en los propios empleados de la empresa como fuente para reclutar al candidato idóneo para un determinado puesto. Este tipo de reclutamiento implica un menor periodo de entrenamiento en el puesto de trabajo y contribuye a mantener y/o mejorar la motivación del personal como hemos comentado anteriormente. Pueden ser:” (p.18).

Rotación – traslado. Arturo (2019) considera: “Es un movimiento en sentido horizontal de una persona dentro de la organización. En la práctica, se acompaña de mejoras como incrementos salariales, una mayor variedad en las funciones o un aumento de la responsabilidad” (p.18).

Promoción. Arturo (2019) considera: “Supone un movimiento vertical ascendente dentro de la organización, lo que implica una mejora a efectos retribuidos o profesionales y un incremento positivo en los contenidos del puesto: responsabilidad, mando, participación en la toma de decisiones, etc.” (p.18).

Se concluye que: El reclutamiento interno en una organización viene a ser fundamental dado que al contar con el personal calificado y ya trabajando para la empresa es una ventaja muy grande que tiene que tener en cuenta el reclutador, porque dentro los trabajadores pueden existir un potencial humano que cuente con los conocimientos necesarios para asumir el cargo al puesto disponible que la empresa pone a disposición y de esa manera evitar buscar externamente.

2.2.1.1.2 Reclutamiento Externo. Jiménez (2007) considera: “Las fuentes de reclutamiento externas, son las que comúnmente utilizan las empresas, teniendo como fundamento la incorporación de habilidades destrezas o conocimientos, que incrementarán talento a la organización, bien por crecer del mismo o ante la necesidad de incrementarlo. Como su propio nombre indica los centros de referencia son externos al propio sistema” (p.114).

De la Fuente, Fernández, & García (2006) considera: “Consiste en que la empresa salga al mercado laboral a buscar y atraer candidatos que están disponibles u ocupados en otras empresas. Se pueden señalar como razones habituales para su utilización las siguientes: a) La empresa no encuentra al candidato idóneo dentro de la empresa. b) Está buscando atraer gente con ideas nuevas, una forma distinta de “hacer las cosas”. c) La empresa quiere aprovechar la inversión en formación realizada por otras empresas” (p.203).

Se concluye que: El reclutamiento externo es otro factor importante en la empresa, puesto que mediante este proceso el reclutador puede encontrar nuevas personas con mucha capacidad

para ocupar el puesto de trabajo, siendo así esta persona puede aportar con nuevas ideas y conocimientos innovadores que empujen a la empresa a conseguir sus objetivos además del crecimiento jerárquico organizacional.

2.2.1.1.3 Selección del Personal. Chiavenato (2009) considera: “La selección de personal funciona como un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. Un antiguo concepto popular afirma que la selección consiste en la elección precisa de la persona indicada para el puesto correcto en el momento oportuno. En términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes sean más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano, así como la eficacia de la organización” (p.137).

Nebot (1999) considera: “La selección de personal es un proceso dinámico, cuyo objetivo es encontrar la persona más adecuada (por sus características personales, aptitudes, motivación...) para cubrir un puesto de trabajo en una empresa determinada. Por tanto como características de la selección de personal podemos destacar: Es un proceso dinámico, en el sentido de que es una sucesión de fases que son flexibles y se adaptan a los cambios que van surgiendo. Su objetivo (o finalidad) es encontrar el candidato más adecuado de acuerdo con unas características de personalidad, aptitudes, formación, experiencia, motivación, intereses... fijadas de antemano. Dichos requisitos o características están determinados en función de las actividades, funciones y tareas del puesto que se trata de cubrir y de las características de la empresa a la que pertenece” (p.13).

Se concluye que: En el proceso de selección, el reclutador debe tener mucho tino para saber seleccionar al personal, mediante una buena comunicación, entrevista y luego de haber

evaluado a cada persona, es donde se selecciona y elige al personal adecuado que, si califica para el puesto de trabajo. De esta manera la empresa contara con una buena organización de los recursos humanos.

2.2.1.1.4 Planeación del Personal. Chiavenato (2007) considera: “La planeación de personal es el proceso de decisión respecto a los recursos humanos necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar cuál es la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la realización de la actividad organizacional futura. La planeación de personal no siempre es responsabilidad del departamento de personal de la organización. El problema de anticipar la cantidad y calidad de personas necesarias para la organización es extremadamente importante” (p.150).

Castillo, (2006) considera: “La planeación de personal también se efectúa para resolver problemas y utilizar oportunidades; unos y otras son identificados mediante un diagnostico organizacional, el cual constituye la infraestructura del programa de personal y por consiguiente de todo sistema de Administración del Personal” (p.49).

Se concluye que: Cuando hablamos de planeación del personal nos referimos a la estrategia que podemos armar con las personas que tenemos a disposición, la empresa puede formar grupos y dividir tareas de acuerdo al nivel o cargo que ocupan con el único fin de conseguir los objetivos planteados por la organización, de ese modo los empleados desarrollaran sus actividades eficaz y eficientemente.

2.2.1.2 Capacitación y Desarrollo. Böhr (2000) considera: “Para las empresas líderes, la capacitación es una necesidad del negocio. El propósito es orientar los mejores recursos para obtener el mejor producto final o el más alto nivel de servicio efectivamente prestado. Esto

significa contar, en la dotación, con empleados formados adecuadamente para responder a las necesidades de la empresa y las demandas del mercado. En capacitación, como en toda acción que implique inversión, las empresas no deberían dejar casi nada librado al azar. La formación del personal debe proyectarse según los planes que la compañía tiene para su propio negocio y para sus empleados y las iniciativas personales deben acomodarse a esos intereses y prioridades” (p.123).

Siliceo (2004) considera: “La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa” (p.27).

Se concluye que: La capacitación del personal es un proceso muy importante dentro de la organización, con ello se busca mejorar las actividades del personal de manera eficiente, además se puede llegar a alcanzar niveles muy altos de productividad para esto la empresa debe hacer inversiones en el capital humano con el único fin de que el personal se desarrolle y explote todo su potencial en favor del cumplimiento los objetivos de la organización.

2.2.1.2.1 Inducción del Personal. Mercado (2004) considera: “Una vez que el nuevo empleado está consciente de lo que va a ser su nuevo trabajo, la empresa evitará que renuncie y, como consecuencia, pierda el dinero y el tiempo invertidos en su inducción. Como se puede recordar, uno de los objetivos de los programas de inducción consiste en lograr que el nuevo empleado se sienta parte integrante de la organización y a gusto con la tarea que tenga que desempeñar. Pero muchas empresas hacen caso omiso de esta consideración, lo que ocasiona una rotación excesiva de personal” (p.436).

García, Rojas, & Campos (2002) considera: “Se refiere la inducción a un proceso encaminado a introducir o presentar a los nuevos empleados de una determinada organización, ofreciéndoles asistencia y apoyo; de manera tal que les permita a ambos familiarizarse lo antes posible con ella y conocer, entre otras cosas, el clima de la organización, los servicios que ofrece, la distribución de los espacios físicos y el detalle de las funciones y los puestos” (p.420).

Se concluye que: La inducción del trabajador es un proceso mediante el cual la empresa brinda una serie de instrucciones que capacita al personal nuevo con la finalidad de que se integren de manera fácil y puedan adaptarse rápidamente al puesto que van a ocupar. La inducción es fundamental y es una estrategia organizacional ya que ayuda que el trabajador sea productivo y eficaz desde el primer día de trabajo.

2.2.1.2.2 Programa de capacitación. Krajewski & Ritzman (2000) consideran: “En un mercado mundial, las empresas se enfrentan a las condiciones cambiantes, provocadas por la presencia de nuevos competidores y por las variaciones en las preferencias de los clientes. Las compañías deben confiar en sus empleados para prever posibles problemas, desarrollar nuevos productos y servicios, y evaluar la productividad para seguir siendo competitivas. A medida que los empleados se involucran más en el trabajo de equipo, aumenta su necesidad de poseer habilidades sociales y de comunicación, administrativas y técnicas” (p.174).

Böhrt (2000) considera: “Respondiendo al carácter sistémico de la organización, esta característica se reproduce al interior del área de recursos humanos. Formalizar y conducir efectivamente un programa de capacitación de recursos humanos, inducirá a la organización a poner en marcha planes de carrera para el personal clave de la organización” (p.130).

Se concluye que: La empresa debe de implementar y generar programas de capacitación constante para que el personal este apto y preparado en el área de trabajo donde se desempeña con la finalidad de generar productividad en sus funciones, la organización al contar con personal capacitado puede sacar ventaja competitiva y escalar jerárquicamente en el rubro al cual pertenece por tanto es importante su implementación.

2.2.1.2.3 Motivación Laboral. Gonzáles (2006) considera: “La motivación puede ser algo externo cuando se produce desde fuera de la persona, o algo interno cuando el individuo se motiva a sí mismo. Si observamos cualquier empresa, se puede comprobar que hay personas que en el mismo puesto y con las mismas condiciones de trabajo, tienen un mayor rendimiento laboral que otras. La empresa debe plantear por qué ocurre esto. Para comprender el comportamiento de los individuos. Las organizaciones empresariales bien gestionadas deberán utilizar la motivación para que todos sus miembros colaboren y cooperen en la obtención de las metas, animándoles a compartir sus ideas y entusiasmo de trabajo” (p.82).

Fuster (2007) considera: “Considero que la motivación es “toda acción que altere asertivamente el ánimo para conseguir la implicación de uno mismo o de otros en el logro de un hito u objetivo”. Como la “alteración del ánimo” es sinónimo de emoción, afirmo que la herramienta de la motivación en empresa es “la aplicación de la inteligencia emocional para satisfacer algo más que las necesidades contractuales del trabajador”. Aquel trabajador que se dice que “está motivado” muestra un comportamiento asertivo al cumplir sus funciones y desarrollar sus tareas” (p.161).

Se concluye que: La motivación del personal es fundamental para el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización, para esto los empleados deben sentirse comprometidos e implicados para que su rendimiento de productividad se optimice, es por ello que la empresa debe

brindar motivaciones a través de sesiones e incentivos los cuales motiven e involucren al trabajador a nivel personal y para con la empresa.

2.2.1.2.4 Estrategia Tecnológica. Luna (2019) considera: “La estrategia tecnológica es cómo la empresa se desarrolla y emplea la tecnología. Debido a que el cambio tecnológico puede influir en la estructura del ámbito empresarial y en la ventaja competitiva, la estrategia tecnológica se convierte en elemento básico de la estrategia competitiva global de una empresa. La estrategia tecnológica debe incluir tres aspectos generales: Determinar qué tecnologías desarrollar. Decidir si se busca el liderazgo en esas tecnologías. Determinar la función de las licencias tecnológicas. Las decisiones en los tres aspectos deberán basarse en cómo la estrategia tecnológica mejorará la ventaja competitiva sustentable” (p.153).

Guerra G. (2002) considera: “La estrategia tecnológica se basa en el desarrollo de tecnología propia por parte de la empresa, o en el uso de tecnología exclusiva o restringida a muy pocos competidores. A pesar de que una o más tecnologías pueden parecer dominantes en un determinado producto o proceso, todas las actividades de la cadena de valor de una empresa implican la utilización de cierta tecnología. Cualquier tecnología que se emplee en cualquier actividad puede tener un efecto importante en la competencia, siempre que altere de manera significativa la ventaja de la empresa o la estructura del sector productivo al que ésta pertenece” (p.217).

Se concluye que: Los cambios constantes de los últimos años han ido innovando y mejorando las formas de trabajo en las empresas, es por ello que decimos que la capacitación tecnológica es importante ya que puede ser un factor que influye en el desarrollo del trabajador y la empresa, es recomendable brindar a todo el personal programas de capacitación sobre el funcionamiento de la empresa y su implementación de las nuevas tecnologías.

2.2.1.3 La Planificación Estratégica. Márquez (2007) considera: “La Planificación Estratégica es un instrumento de desarrollo promovido por agentes públicos y privados para ganar, consolidar o alcanzar la competitividad requerida para la inserción económico-social en un contexto marcado por la globalización, la competencia entre territorios y la movilidad de las empresas. En general, la Planificación Estratégica, como un futuro deseable, puede ser aplicada a distintas escalas y en diferentes ámbitos territoriales. Una ciudad, un área metropolitana, una comarca o una provincia, e incluso la región puede ser objeto de la planificación estratégica” (p.13).

Del Campo (1999) considera: “Planear es predeterminar el curso de acción al que se asignaron los recursos. Planeación estratégica en la empresa es una función que intenta maximizar en el largo plazo los beneficios de los recursos disponibles. Se requiere definir con claridad, misiones, objetivos y metas más allá del ciclo presupuestal. El objetivo es el resultado final a lograr, enunciado en términos medibles con fechas de terminación, la estrategia indica cómo vamos a buscarlo. Partimos de la base de que el fin de un negocio es generar utilidades en forma regular, y de que los resultados financieros dependen de la competitividad del negocio y del entorno” (p.13).

Figura 3

Elementos del Enfoque Estratégico.



Nota. Factores que influyen para una mejor estrategia laboral. Reproducida de elementos del enfoque estratégico. Fuente: Burgwal & Cuéllar (1999).

Se concluye que: La planificación estratégica en la empresa es una herramienta que tiene por propósito planear e indicar el camino que debe de seguir la organización con el fin de alcanzar sus objetivos planteados, implementando ideas innovadoras y organizadas, herramientas tecnológicas, cambios estructurales que determinen e influyan en los procesos para la toma de decisiones y que estos ayuden mejorar constantemente y ser más competitivo.

2.2.1.3.1 Estructura Organizativa. Vértice (2007) considera: “Estructura es la forma de organización que adoptan los componentes de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar. Se dice que existe una estructura cuando una serie de elementos se integran en una totalidad que presenta propiedades específicas como un conjunto, y cuando además las propiedades de los elementos dependen (en una medida variable) de los atributos específicos de la totalidad. Por otro lado, una organización, es una forma de repartir trabajo y/o

responsabilidades entre diferentes personas de forma estructurada y con una intensión previamente delimitada” (p.3).

De los Angeles & Giner (2007) considera: “No se trata sólo de saber el número de niveles organizativos que tiene la empresa o el número de personas controladas por un solo jefe, sino de conocer sus partes, su forma de coordinarse y su coordinación con las otras partes de la empresa, sus diferentes flujos entre las distintas partes de la organización, los factores externos que la influyen y, por consiguiente, qué tipo de estructura organizativa predomina y si su funcionamiento es el correcto o esperado” (p.132).

Se concluye que: En una empresa la estructura organizativa es una distribución de un grupo de personas divididas estratégicamente por áreas de trabajo, esta estructura depende de los dueños o líderes de la entidad y puede variar por rangos y categorías, (gerencia, administración, recursos humanos, y demás subordinados) esto se realiza con la finalidad de que los roles de trabajo y las responsabilidades sean cumplidas satisfactoriamente.

2.2.1.3.2 Objetivos Empresariales. Faga (2006) considera: “Toda empresa persigue diversos objetivos al llevar a cabo su actividad primordial. Estos objetivos determinan el funcionamiento de la organización, marcan el rumbo para acciones y definen el “perfil empresarial”. Los objetivos son de muy diferente naturaleza y describen los propósitos de los distintos stakeholders relacionados con la empresa, pero fundamentalmente los de los accionistas y dueños” (p.11).

Asensio & Vázquez (2012) considera: “Cuando la empresa ya tiene clara su situación de partida y las características del entorno, es el momento de concretar los objetivos. Sin metas bien definidas las empresas navegan sin rumbo y tienen grandes probabilidades de naufragar. Los

objetivos o fines de las empresas son imprescindibles para: Guiar, incitar y coordinar las diversas actividades que se desarrollan en el seno de la empresa. Proporcionar una base para la evaluación y control de los resultados obtenidos. Motivar a los miembros de la empresa mediante el conocimiento, entendimiento y aceptación de sus metas, buscando su implicación en la empresa” (p.26).

Se concluye que: Los objetivos empresariales son puntos clave e importantes dentro de las estrategias de la organización, esto apunta a las decisiones que proponen los líderes para conseguir en un periodo de tiempo determinado ya sea anual o mensual según sea planteado, los objetivos se cumplen cuando el personal es eficiente en su trabajo y para ello la empresa debe contar con personal capacitado y bien organizado.

2.2.1.3.3 Misión Organizacional. Vértice (2007) considera: “La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar unos retos determinados y relaciona el aspecto racional de la actividad de la organización con el aspecto emocional o moral de la actuación de la misma. La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial. Constituye la auténtica declaración de principios corporativos, y es aconsejable que esté redactada explícitamente; en el desarrollo de la actividad empresarial conviene tener claro desde el principio todos los aspectos que componen la misión” (p.40).

Ruiz, Guzmán, & De la Rosa (2007) considera: “La Misión de una organización es una frase concisa, con foco “interno”, de la razón de la existencia de la organización, su propósito básico hacia el que apuntan sus actividades, y los valores que guían las actividades de sus empleados. Describe las metas de mediano y largo plazo” (p.19)

Se concluye que: La misión es el resumen de los objetivos a las cuales la empresa aspira conseguir y denota lo que quiere ser a mediano o largo plazo, a través de esto las empresas están enfocadas en trabajar diariamente para demostrar del porque fueron creadas y entraron al rubro del negocio al cual pertenecen, en consecuencia, decimos que es importante para dirigir la empresa en base a ello.

2.2.1.3.4 Visión Organizacional. Chiavenato (2007) considera: “La visión organizacional, o visión del negocio, se refiere a aquello que la organización desea ser en el futuro. La visión es muy inspiradora y explica por qué diariamente las personas dedican la mayor parte de su tiempo al éxito de su organización. Cuanto más vinculada esté la visión del negocio con los intereses de sus socios, tanto más podrá la organización cumplir con sus propósitos” (p.21).

Ruiz, Guzmán, & De la Rosa (2007) considera: “La Visión es “externa”, orientada al mercado, y debería expresar de una manera colorida y visionaria cómo quiere la organización ser percibida por el mundo. La misión está vinculada con los valores centrales. También describen cómo competir y generar valor al cliente (temas que se abordarán más adelante)” (p.19).

Se concluye que: la visión organizacional es la guía que permite ver los esfuerzos de los trabajadores y hasta donde pueden llegar, a través de la visión las empresas están enfocadas en brindar lo mejor de los productos y servicios a sus clientes con la finalidad de satisfacer y generar prestigio empresarial tratando de posicionarse dentro de las mejores en su rubro empresarial.

2.2.2 El Desempeño Laboral

Sánchez, Betancourt, & Falcón (2012) consideran: “El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal

de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras” (p.54).

Alles (2017) considera: “El termino desempeño es un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados de un colaborador en un determinado período. El desempeño de una persona, en cualquier actividad, laboral o no es el resultado de un conjunto de factores que se puede agrupar en tres ejes principales: los conocimientos (integrados por conocimientos aprendidos tanto a través de estudios formales como informales), la experiencia práctica y las competencias. Estas utilidades pueden incluir o no valores. El tratamiento de los valores puede realizarse por separado de las competencias.” (p.106).

Se concluye que: El desempeño laboral es la capacidad de rendimiento del trabajador en el desarrollo de sus actividades y funciones, además es un factor fundamental para el desarrollo organizacional de la empresa, ya que mediante ello podemos ver el desenvolvimiento del personal y saber las necesidades que pueda tener ante un bajo rendimiento, si es apto o no para ocupar el puesto que ocupa, para de esa manera dar solución y sacar adelante a la empresa.

2.2.2.1 Trabajo en Equipo. Durán (2018) considera: “Es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el objetivo común. Es más que un colectivo de personas. Es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad.

El trabajo que producen será, por tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros” (p.7).

Ena, Delgado, Ena, & Martín (2010) considera: “Una de las nuevas exigencias de las empresas cuando están buscando a un futuro trabajador, es que éste sepa integrarse y que tenga capacidad para trabajar en un equipo. Se trata de realizar trabajos basados en la cooperación y con una actitud de compromiso. Sin embargo, esta tarea no es fácil, ya que, generalmente, se busca la consecución de los intereses personales y no los del equipo del que nos han hecho forma parte. Para entender su funcionamiento y justificación como herramienta empresarial, tenemos que partir del concepto de equipo de trabajo. Un equipo de trabajo es un grupo o conjunto de personas creado por la empresa, para conseguir unos objetivos comunes y claramente definidos a partir de unas normas de funcionamiento” (p.302).

Figura 4

Trabajo en Equipo.



Nota. Factores que influyen para un buen desarrollo de equipo laboral. Reproducida de trabajo en equipo. Fuente: Durán (2018)

Se concluye que: El trabajo en equipo es una de las mejores formas de organizar a las personas para elaborar diferentes tipos de trabajo en una empresa, el trabajo colectivo genera mejores resultados ya que en base a compañerismo y apoyo mutuo entre los integrantes del grupo, los resultados de productividad serán beneficiosos para la organización y podrán cumplir los objetivos planteados con mucha claridad y efectividad.

2.2.2.1.1 Delegación de Funciones. Fernández (2003) considera: “La delegación de funciones en la GESTION POR PROCESOS no difiere significativamente de la normal delegación de funciones en cualquier tipo de organización. La autoridad y la responsabilidad en la empresa dimanar de los órganos rectores (Consejo de administración, Comité de Dirección Administradores únicos, solidarios o mancomunados, etc.) según los estatutos de la misma, y normalmente se delega en cascada de unos niveles a otros” (p.162).

Acosta (2008) considera: “La delegación de funciones aparece como una función natural, dada la inevitable limitación de tiempo a que está sometido el jefe. Es evidente que no habrá de realizar personalmente todo aquello que pueda ejecutar su equipo. Hay funciones que el jefe debe realizar personalmente. Otras son asignables, por su naturaleza, a miembros del equipo. Entre unas y otras aparece una franja que puede ser asumida indistintamente por el jefe o los colaboradores. Aparece aquí la posibilidad de utilizar la delegación” (p.177).

Se concluye que: A lo hora de realizar un trabajo ya sea de manera individual o grupal se deben de asignar y delegar funciones a cada personal según sus habilidades y conocimiento que estos poseen, con el fin de evitar pérdidas de tiempo en el desarrollo de sus actividades, la delegación de funciones es una estrategia organizacional que brinda beneficios y resultados óptimos para la empresa en el momento mismo de su acción.

2.2.2.1.2 Objetivos Comunes. Ander & Aguilar (2001) considera: “Para que exista un equipo es necesario un objetivo común claramente definido ya aceptado por todos los miembros que constituyen el equipo, Además, debe existir la voluntad expresa de que cada uno de los integrantes esté decidido a realizar los esfuerzos ya tareas necesarios para lograr esos objetivos. Las responsabilidades derivadas de esos objetivos, deben ser lo suficientemente claras y explícitas, como para establecer las responsabilidades de unos y otros respecto a la realización de actividades y tareas” (p.19).

Bernardez (2007) considera: “Los grupos efectivos deben tener objetivos comunes, independientemente de aquellos que tengan sus integrantes individuales. Los objetivos comunes conocidos y compartidos establecen una fuerza centrípeta o integradora, que compensa la fuerza centrífuga o desintegradora de los objetivos individuales no compartidos” (p.19).

Se concluye que: Cuando los empleados empiezan a trabajar en la empresa se debe inculcar valores que les permita trabajar en equipo, estos valores deben inducir un pensamiento único y común para que las actividades sean realizadas alineadamente y tengan relación con lo que se quiere realizar, de esa manera los objetivos serán cumplidos eficientemente teniendo una sola idea y visión.

2.2.2.1.3 Comunicación. Amorós (2007) considera: “Es lógico que ningún grupo pueda existir sin la comunicación, entendiéndose ésta como la transmisión y el entendimiento del significado. Sólo a través de la transferencia de significados, se puede difundir la información, los pensamientos, las ideas, las opiniones, etc.; y al mismo tiempo se debe esperar que éste sea comprendido. Una idea o un pensamiento por muy importante o extraordinario que sea, no vale para nada si no es entendido por las demás personas. La comunicación perfecta, se da cuando una

idea o un pensamiento se transmiten de tal forma que el receptor, cree una reproducción mental igual a la de la persona que le transmitió el mensaje” (p.133).

De Castro (2017) considera: “La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Pero, ¿qué sucede si se encuentran inconvenientes en la comunicación dentro de las organizaciones? En las empresas hay una tendencia a no compartir, a no comunicarse, porque erróneamente se piensa que la información es poder; así, algunas personas piensan que retener la información los deja en una posición superior, privilegiada; creen que si sueltan la información se verán en desventaja frente otros. Ante todo, esto NO ES PODER: ES ISEGURIDAD” (p.15).

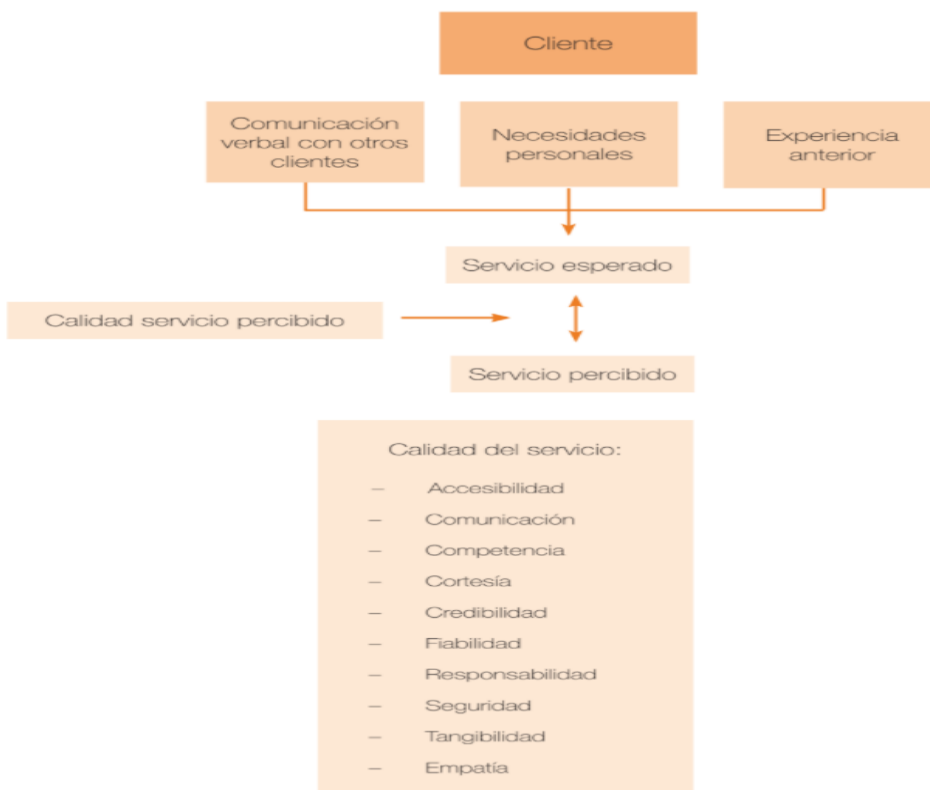
Se concluye que: La base de una buena organización es la comunicación y saber llegar a los trabajadores a través de intercambio de información coherente que sean comprendidos fácilmente por los trabajadores utilizando dinámicas, libretos e informes para que lo que se quiere desarrollar, el proceso de comunicación se puede dar de jefes a subordinados o entre los mismos compañeros de área o actividad.

2.2.2.1.4 Liderazgo. Amorós (2007) considera: “Existen muchas definiciones sobre el liderazgo, aun hoy los investigadores no logran ponerse de acuerdo sobre el tema. En los aspectos en los que si existe acuerdo es en que el liderazgo incluye un proceso de influencia. Por tanto, lo podemos definir como la capacidad de influir en grupo para que logren sus metas trazadas. Esta fuente de influencia puede ser forma, es decir propia de la posición o rango gerencial en una organización. Pero no confunda no todo líder es gerente, ni todo gerente es líder. Además los líderes pueden surgir fuera de la estructura formal de la organización” (p.145).

(Oltra, y otros (2005) considera: “El liderazgo es la habilidad de convencer a otros de que trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos definidos. El factor humano une a un grupo y lo motiva hacia sus objetivos. Las actividades de la dirección, como la planificación, la organización y la toma de decisiones no son efectivas hasta que el líder estimula el poder de la motivación en las personas y las dirige hacia sus objetivos” (p.248).

Se concluye que: Un factor importante y clave dentro del trabajo de una organización, el liderazgo es asignado a una persona capacitada para poder dirigir a un grupo de personas que tiene a su cargo, esta persona tiene la capacidad de influir, motivar y guiar al grupo para que un proyecto o trabajo salga a delante del mismo modo puede generar una visión y pensamiento de líder a cada personal para que el cumplimiento de objetivos sea eficiente.

2.2.2.2 Gestión de Servicio. Office Of Government Commerce (2009) considera: “La gestión de servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios. Las capacidades adoptan la forma de funciones y procesos para gestionar servicios durante un ciclo de vida, con especializaciones en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. Las capacidades representan la capacidad, competencia y confianza de acción de una organización del servicio. El acto de transformación de recursos en servicios de valor se encuentra en el centro de la gestión de servicio” (p.15).

Figura 5*Modelo de la Calidad de Servicio*

Nota. El cliente como factor importante para el desarrollo organizacional de la empresa.

Reproducida de modelo de la calidad de servicio. Fuente: Gil (2020)

Van (2008) considera: “La gestión de servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes en forma de servicios. Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos. Los resultados dependen de la realización de tareas y están sujetos a diversas restricciones. Los servicios mejoran el rendimiento y reducen el efecto de las restricciones, lo que aumenta la probabilidad de conseguir los resultados deseados” (p.21).

Se concluye que: La gestión de servicio es el proceso mediante el cual la empresa se encarga de generar y proporcionar la mejor atención para el cliente, con el fin de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas que se espera, este factor es importante ya que a través de este proceso la empresa organiza a los trabajadores pensando en retener al cliente y del mismo modo en el bienestar de la organización.

2.2.2.2.1 Estrategia de Servicio. González & Atencio (2010) considera: “Las estrategias de servicio conforman un referencial de gran importancia en la planificación empresarial, para que las organizaciones se mantengan en la dinámica estratégica, en consonancia con los nuevos retos a los que las tecnologías y la propia globalización conllevan. Sin embargo, lo que pocas veces se ve reflejado en los planes son las acciones que se corresponden con el tratamiento sistemático y proyectivo de cada uno de los elementos que constituyen la razón de ser de la organización y los planes que ésta tiene a corto, mediano y largo plazo, ajustándose a los condicionamientos culturales, políticos, sociales y económicos del momento, tanto en el ámbito interno como externo.” (p.140).

Vértice (2008) considera: “En la base de una estrategia de servicio existe siempre una promesa, esta debe concebirse en función de su clientela clave, comunicarla con toda claridad y dirigir sus esfuerzos a ella. Formular una promesa es algo que corresponde a la Dirección General de la compañía; de su definición dependerá el establecimiento de las normas y el respeto las mismas. Es preciso cerciorarse de que: La empresa está cumpliendo lo prometido, o al menos está intentando mantener dicha oferta. Se están ofreciendo garantías que demuestran ese compromiso. Las responsables de la empresa están dispuestos a indemnizar al cliente en caso de incumplimiento. Esto repercutirá en beneficio de la empresa asegurando así un servicio de calidad y, lo más importante, la satisfacción del cliente” (p.12).

Se concluye que: Para poder brindar un buen servicio a los clientes se debe de implementar estrategias de servicio según el momento, tiempo y las expectativas que se quiere conseguir, a través de las estrategias se puede formar grupos de trabajo que sean compatibles y puedan desarrollar de manera eficiente su desempeño en las actividades que se les encomienda ya sea dentro o fuera de la empresa.

2.2.2.2 Plan de Acción. Withers & Viperman (1998) considera: “Cuando las estrategias de su firma están determinadas, usted está listo para organizar sus esfuerzos y volcarlos en un plan de acción. La organización es la función de un plan de acción. Un plan de acción es una herramienta para fijar prioridades. Es un cronograma para las actividades específicas necesarias para llevar a cabo cada una de las estrategias. Su importancia no puede ser sobreestimada. Ese plan resume todo lo que usted hará para comercializar su negocio, en qué orden y cuándo” (p.155).

Bigné & López (2000) considera: “Un plan de acción es una lista detallada de los pasos de acción necesarios para la realización de las estrategias y tácticas para alcanzar cada objetivo. Es la fase de ¿cómo llegar ahí?, se detallan las acciones, prioridades y calendario, en relación con los objetivos y se asignará la persona encargada de su realización. Los planes de acción tratan con las variables del marketing – mix (productos, precio, distribución y comunicación) y deberían ser desarrollados en el plazo de un año, mes a mes” (p.32).

Se concluye que: Para poder conseguir objetivos inmediatos y para que estos sean elaborados según lo planteado se necesita realizar un cronograma de soluciones donde se describen los pasos a seguir para el cumplimiento de lo que se desea hacer, de esa manera se encontrara los resultados más satisfactorios, además el plan de acción también puede servir como una estrategia para la toma de daciones en momentos de que se presente un inconveniente.

2.2.2.2.3 Mejora Continua. Guerra (2007) considera: “La mejora continua depende del conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Nosotros hacemos esto formulando las preguntas correctas, recolectando datos útiles en forma continua, y luego, aplicando los datos para tomar decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o qué iniciativas deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua, es, por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño” (p.193).

Alcalde (2009) considera: “La clave del éxito de una organización está en la mejora continua de sus procesos productivos. No se puede conformar con hacer las cosas bien; siempre existe una posibilidad de mejorar. La mejora continua consiste en la creación de un sistema organizado para conseguir cambios continuos en todas las actividades de la empresa que den lugar a un aumento de las Calidad Total de ésta. Existen dos tipos de mejoras continuas: la mejora continua y la innovación: La innovación es una mejora de carácter radical que es implantada por la dirección y que consiste en hacer grandes inversiones en nuevas máquinas y tecnologías. Al contrario, la mejora continua es liderada por la dirección y consigue pequeñas mejoras continuas con la implicación del todo equipo humano de la organización” (p.20).

Se concluye que: Cuando hablamos de la mejora continua nos referimos básicamente a los procesos que la empresa atraviesa para encontrar errores y poder corregirlos progresivamente, los procesos y actividades de la mejora continua es el modo de evaluación que la empresa realiza al personal con la finalidad de mejorar cada día ya sea para con los clientes, la organización y de manera personal.

2.2.2.2.4 Satisfacción del Cliente. Gosso (2008) considera: “La satisfacción es un estado de ánimo resultante de la comparación entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el resultado es neutro, no se habrá movilizadado ninguna emoción positiva en el cliente, lo que implica que la empresa no habrá conseguido otra cosa más que hacer lo que tenía que hacer, sin agregar ningún valor añadido a su desempeño. En tanto, si el resultado es negativo, el cliente experimentará un estado emocional de insatisfacción. En este caso, al no lograr un desempeño satisfactorio la empresa tendrá que asumir costos relacionados con volver a prestar el servicio, compensar al cliente, neutralizar comentarios negativos y levantar la moral del personal” (p.77).

Kotler & Lane (2006) considera: “El nivel de satisfacción del cliente después de la compra depende de los resultados de la oferta en relación con sus expectativas previas. En general, la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho” (p.).

Se concluye que: La satisfacción de cliente es una observación que los clientes demuestran después de recibir los servicios solicitados a la organización, los resultados pueden ser agradables o desagradables. Para la brindar la mejor calidad de atención se debe enfocar y capacitar al personal en los procesos de servicio y atención al cliente de esa manera el personal demostrara su mejor desempeño a la hora de ofrecer sus servicios.

2.2.2.3 Compromiso Organizacional. Amorós (2007) considera: “Se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante. Las investigaciones muestran que existe una relación

negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación, sobre todo de este último, pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la satisfacción en el puesto” (p.73).

Alles (2015) considera: “El “compromiso organizacional” es una expresión que hace referencia al compromiso conjunto de los colaboradores de una organización en relación con los objetivos, la visión y la estrategia que esta ha definido, cómo se identifican con dichos conceptos, y qué consistencia tiene este compromiso con respecto al futuro. El concepto “compromiso” puede formar parte de un modelo de competencias, con diversas definiciones. A continuación, transcribimos algunos posibles, consideradas en la preparación de la Nueva Trilogía (Diccionario de competencias. Diccionario de comportamientos. Diccionario de preguntas). Compromiso. Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales” (p.118).

Se concluye que: El compromiso organizacional, es cuando un trabajador se siente responsable y nace de sí mismo el comportamiento del querer pertenecer firmemente a la organización, este es un factor importante del modo que si un trabajador se siente identificado con la empresa brindara su mejor esfuerzo posible para el cumplimiento de las metas propuestas, por la tanto para que suceda esta acción se debe motivar e incentivar al trabajador.

2.2.2.3.1 Cultura Organizacional. Salazar, Guerrero, Machado, & Cañedo (2009) considera: “El clima organizacional ejerce una significativa influencia en la cultura de la organización. Esta comprende el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Los miembros de la organización determinan en gran parte su cultura y, en este sentido, el clima organizacional ejerce una influencia directa, porque las percepciones de los individuos determinan sustancialmente las creencias, mitos, conductas y

valores que conforman la cultura de la organización. La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras” (p.69).

Chiavenato (2007) considera: “Cada organización tiene su cultura organizacional o cultura corporativa. Para conocer una organización, el primer paso es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional. El modo en el que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización” (p.83).

Se concluye que: La influencia de la cultura organizacional en una empresa es importante ya que muestra lineamientos, procedimientos, reglas, costumbres, valores que la entidad ha venido formando con el paso de los años, por lo tanto, es importante fomentar y hacer de su conocimiento a los empleados sobre la cultura que la empresa maneja para que de esa manera el personal sepa y trabaje respetando la manera de ser de la empresa.

2.2.2.3.2 Satisfacción en el Trabajo. Amorós (2007) considera: “La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo” (p.74).

Chiang, Martín, & Núñez (2010) considera: “La satisfacción laboral es importante en el estudio del comportamiento organizacional porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal. Así mismo, la satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, bajas, rotación, rendimiento, etc.” (p.16).

Se concluye que: Cuando un empleado trabaja de manera satisfecha en el puesto que ocupa, la empresa puede crecer y generar ganancias económicas muy beneficiosas, por ello es importante que el área de recursos humanos este pendiente sobre el rendimiento de cada personal ya que esto determinará si se siente conforme o no con las actividades que realiza, entonces se podrá tomar medidas para mejorar las actitudes y alcanzar su satisfacción.

2.2.2.3.3 Evaluación del Desempeño. Frías (2001) considera: “Un aspecto fundamental, como base para el desarrollo que pueda alcanzar el recurso humano en la empresa, es la apreciación y medición de su desempeño. Esta apreciación constituye una metodología generalizada, que expresa y concretiza el sistema de relaciones laborales cooperativas, además de propiciarlas y actualizarlas. Contrariamente a lo que se supone generalmente, no se trata de una mera evaluación vertical, sino de una instancia de trabajo conjunto participativo, en la que se analiza el desempeño del funcionario o trabajador, sus debilidades y fortalezas” (p.115).

Castillo (2006) considera: “La organización requiere información sobre el desempeño de sus colaboradores para tomar decisiones sobre bases justas y objetivas. De otra parte, el ser humano necesita conocer tanto sus aspectos fuertes como los puntos mejorables de su conducta laboral para planear su propio futuro. Además, la evaluación del desempeño ofrece información de control del sistema de la Administración Personal, pues indica si se está logrando su propósito que no es otro que el desarrollo del máximo potencial laboral de la energía humana de la empresa” (p.316).

Se concluye que: La evaluación del desempeño, es importante porque nos permite ver la capacidad del personal con que cuenta la organización, a través de la evaluación podemos medir el potencial humano desde y hasta donde podemos llegar con cada integrante de la empresa, de esa manera se les pueden otorgar mejores puestos y salarios según su desempeño y capacidad.

2.2.2.3.4 Productividad Laboral. Inegi (2015) considera: “La medición de la productividad sirve para evaluar la eficacia con la cual se usan los factores de producción. En el caso de las actividades terciarias, la productividad se calcula relacionando el valor de las ventas o los ingresos obtenidos con los factores de producción. La productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un periodo determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país” (p.1).

Ortega (2017) considera: “La gerencia moderna ha evolucionado con respecto al concepto de Productividad aplicando a las personas que trabajan. Antes importaba más la cantidad de productos fabricados, servicios prestados o informaciones brindadas, que la calidad intrínseca de estos. Hoy en día, se prefiere la excelencia en productos, servicios e informaciones que la cantidad: se prefiere contabilizar menos productos terminados, servicios prestados o informaciones suministradas, pero con cero quejas y reclamos de clientes y usuarios” (p.244).

Se concluye que: La productividad laboral es el resultado de las buenas acciones que la empresa otorga al empleado, cuando un trabajador está satisfecho, motivado y siente que es valorado por la organización este trabajara de manera eficiente y su productividad incrementara en todas sus funciones o servicios que se le asigne, por consiguiente, decimos que la empresa tendrá grandes beneficios económicos y un personal calificado.

2.3 Definición de Términos Básicos

El Proceso “Un proceso es un conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado” (Chiavenato, 2009, p.16).

Los Valores “Un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual” (Chiavenato, 2009, p.66).

La Calidad “La entendemos como la satisfacción de las necesidades del cliente. Hoy día, quienes compran un producto o reciben un servicio están suficientemente informados sobre lo que se ofrece y están protegidos por leyes en beneficio del consumidor” (Gómez & Brito, 2020, p.15).

Innovación “No es solo que los gustos de los clientes estén cambiando constantemente. El cliente de hoy, cada vez más difícil de complacer, quiere productos diferentes porque surgen necesidades y deseos nuevos” (Gómez & Brito, 2020, p.17)

Enriquecimiento del Trabajo “Tiene como principal función hacer que los cargos sean más interesantes y mejoren el ajuste, la motivación y satisfacción de los empleados ofreciendo mayor autonomía, variedad, retroalimentación y significación” (Torres, 2014, p.8).

Simplificación del Trabajo “Supone que la actividad puede dividirse en tareas simples y repetitivas que maximizan la eficiencia. Puede utilizar la mano de obra eficazmente para producir una gran cantidad de productos estandarizados” (Torres, 2014, p.9).

Funciones del Coordinador “Su función principal – como su nombre lo indica – es coordinar las actividades y tareas del equipo, como el fin de alcanzar los objetivos o resultados propuestos” (Ander & Aguilar, 2001, p.41).

Capacidad Analítica “Puesto que el coordinador es también asistente técnico del equipo, en muchos casos tendrá que ayudar a plantear bien los problemas o bien a realizar una apreciación sistemática de los mismos, para que los miembros del grupo puedan seguir profundizando en el análisis” (Ander & Aguilar, 2001, p.46).

Compañeros de Trabajo y Miembros del Equipo “Una de las principales ventajas de recurrir a los compañeros de trabajo para evaluar el desempeño es que conviven muy de cerca con el empleado que se somete a evaluación y probablemente tienen una perspectiva clara de su desempeño normal, especialmente en las asignaciones en equipo” (Mondy, 2010, p.246).

Estándares Laborales “Los estándares laborales constituyen una técnica de evaluación del desempeño que compara el desempeño de cada empleado con un estándar predeterminado o con un nivel esperado de producción” (Mondy, 2010, p.251).

Estructura de Grupo “Las organizaciones tienen una estructura que da forma al comportamiento individual y hace posible explicar el desempeño en grupo. Liderazgo formal, papeles, normas, estatus, tamaño, composición y cohesión” (Amorós, 2007, p.108).

Tareas de Grupo “El desempeño y la satisfacción del integrante del grupo también dependen de las tareas que el grupo este realizando, su complejidad y su interdependencia” (Amorós, 2007, p.109).

Recompensas “El sistema de recompensas debe ser desarrollado nuevamente para alentar esfuerzos cooperativos en el lugar de competitivos” (Amorós, 2007, p.111).

Recursos Humanos “El elemento generador de transformación y proceso de la empresa es el recurso humano, es decir, es activo más importante de la empresa: sin éste, los demás recursos

no podrían ser coordinados ni cumplir con su función, dado que el recurso humano es el que los administra” (Luna, 2015, p.13).

Recursos Financieros “Son valores monetarios que pueden ser propios o ajenos de los que dispone la empresa para hacer frente a sus obligaciones e inversiones” (Luna, 2015, p.14).

2.4 Bases históricas

(Camacho & Mera, 2019) Consideran “Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017. Los resultados de esta investigación mostraron que en la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, se ha determinado que los trabajadores tienen el perfil adecuado para el puesto que ocupan, también que en la mayor parte se valora la experiencia profesional, sin embargo los logros Recuperados no son reconocidos por la organización; también se tuvo en el análisis de los factores del desempeño laboral, se ha tenido que se requiere de capacitaciones que sean frecuentes de tal manera que las competencias de los trabajadores mejoren y se tenga como resultado un mejor desempeño. Se concluye que los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, está dada en la administración misma del negocio, donde se requiere de una mayor preocupación y reconocimiento de los trabajadores con el fin de que se encuentren motivados”.

(Solís & Ventura, 2019) Consideran “Determinar el nivel de incidencia entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Huariaca – 2016. Lo cual tuvo como resultado que: La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Huariaca, al chi cuadrado de Pearson, nos arrojó un valor de 0.000, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre la gestión de

talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión del talento humano, esta redundará en el desempeño laboral del trabajador”.

(Ayala, 2020) Considera: “Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cadena de Boticas Inkafarma en la Provincia Huancayo 2019. De los resultados obtenidos, se ha establecido que la gestión del talento humano influye positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo, esto se concluyó a partir del valor del coeficiente de correlación rho Spearman (0.910) que nos muestra una correlación positiva fuerte entre las variables, así como del nivel de significancia calculado (0.00) que es inferior a 0.05; es decir una mejor gestión del talento humano influirá en un mejor desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma en la provincia de Huancayo”.

(Espinoza & Montalvo, 2021) Consideran: “Analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo en la Zona Registral N° VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID, 2021. En la investigación se determina que la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo en tiempos de COVID, 2021, debido a que la correlación r de Pearson ($r= 0,769$), con una significancia de $p= 0,000$ y demuestra una correlación positiva y buena, es decir, cuando la gestión del talento humano aumenta significativamente, mejora el desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo. asimismo, la influencia entre las variables conlleva a la identificación y fidelización con la entidad, estableciendo relaciones positivas para un adecuado clima laboral”.

2.5 Bases legales

(Diario el peruano, 2013) Considera: “La Ley N.º 30112 en el Artículo 1. La presente Ley regula el ejercicio profesional del trabajador social en todos los ámbitos y dependencias del sector público y privado, cualquiera sea el régimen laboral al que pertenezca. Artículo 2. Rol del trabajador social El trabajador social es un profesional con una comprensión amplia de los procesos que viven las personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades; a partir de ello participa en la formulación de políticas sociales, contribuye al desarrollo humano y promueve el ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos”.

(Castro & Delgado, 2020) Consideran: “La ley 728, Formación y promoción laboral, establece que la política nacional de empleo constituye el conjunto de instrumentos normativos orientados a promover, en armonía los artículos 22, 23, 27 y 59 de la Constitución Política del Perú, el régimen está orientado a la igualdad de oportunidades de empleo asegurándose que todos los peruanos tengan igual acceso a un empleo útil que los proteja del desempleo y la informalidad. La ley comprende principalmente un grupo de acciones de la política laboral emprendidas por el poder ejecutivo que están visualizadas a la producción de empleos masivos a regular el mercado, la protección y promoción del empleo autónomo como un mecanismo básico y fundamental en las actividades económicas que fueron por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas entre compañeros de trabajo, a fomentar acciones en beneficio de las pequeñas empresas en el uso de la mano de otra, dictando medidas e incentivar la integración de la formalidad institucional”. (p.692).

CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

3.1 Análisis de Tablas y Gráficos

3.1.1 Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Tabla 2:

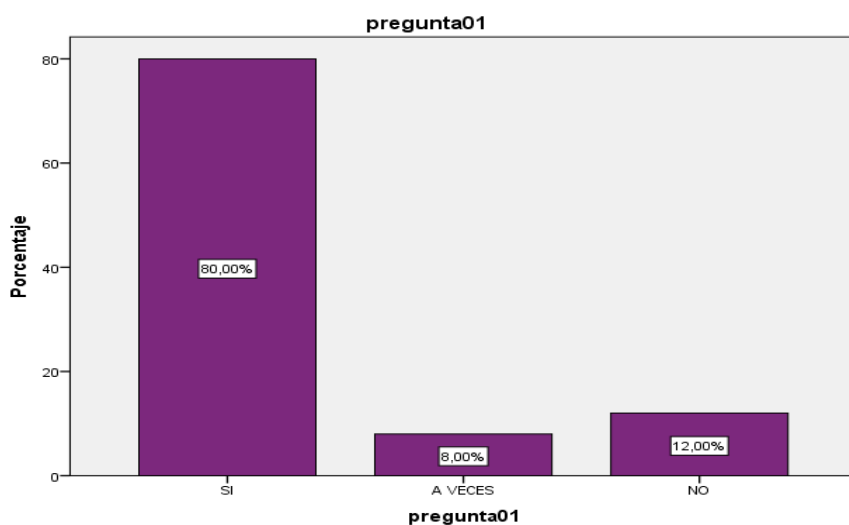
Tabla estadística de la pregunta 01: ¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	2	8,0	8,0	88,0
	NO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 6

Gráfico de barras de la pregunta 01: ¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si sobre la pregunta: ¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?, y el 8% dijeron a veces y por último un 12% dijeron que no.

Tabla 3

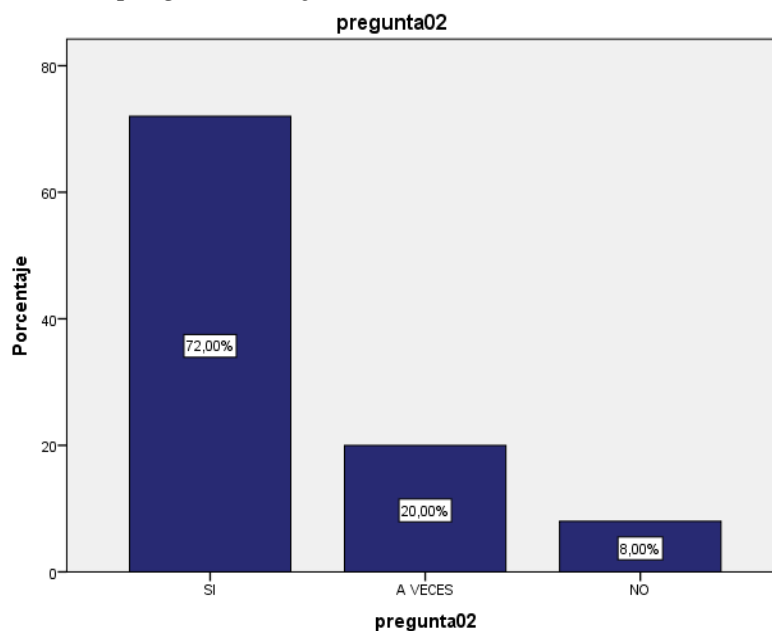
Tabla estadística de la pregunta 02: ¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	72,0	72,0	72,0
	A VECES	5	20,0	20,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 7

Gráfico de barras de la pregunta 02: ¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 72% dijeron si a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal? y también el 8% dijeron no y por último el 20% dijeron a veces.

Tabla 4

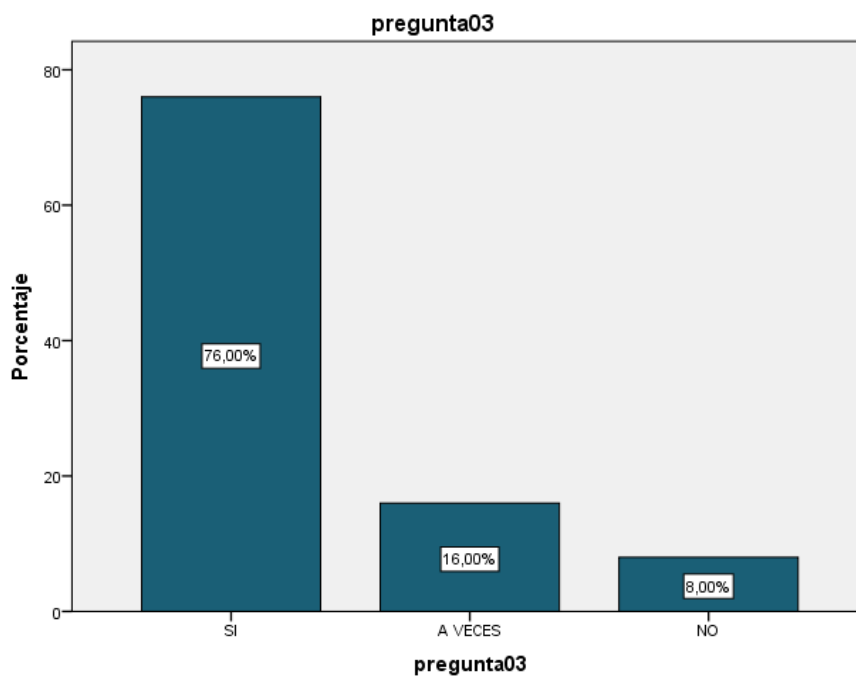
Tabla estadística de la pregunta 03: ¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	A VECES	4	16,0	16,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 8

Gráfico de barras de la pregunta 03: ¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 76% si a la pregunta ¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada? y el 8% dijeron no, y también el 16% dijeron que a veces.

Tabla 5

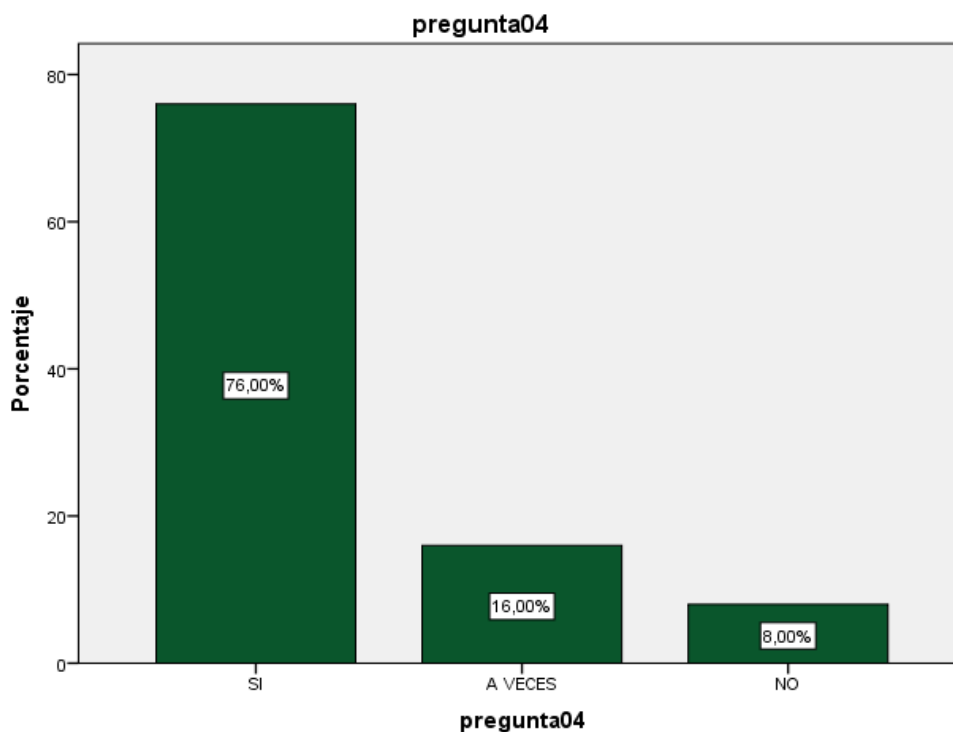
Tabla estadística de la pregunta 04: ¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	A VECES	4	16,0	16,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 9

Gráfico de barras de la pregunta 04: ¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 76% dijeron si a la pregunta: ¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal? Y el 8% dijeron NO y también el 16% dijeron a veces.

Tabla 6

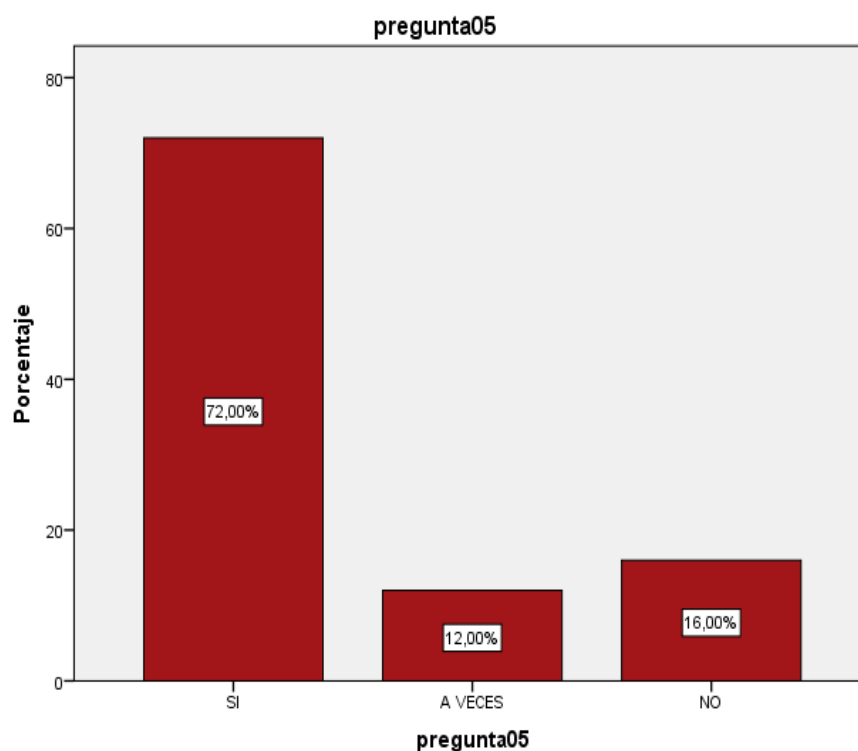
Tabla estadística de la pregunta 05: ¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	72,0	72,0	72,0
	A VECES	3	12,0	12,0	84,0
	NO	4	16,0	16,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 10

Gráfico de barras de la pregunta 05: ¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 72% dijeron si a la pregunta: ¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal? y el 12% dijeron a veces y también el 16% dijeron no.

Tabla 7

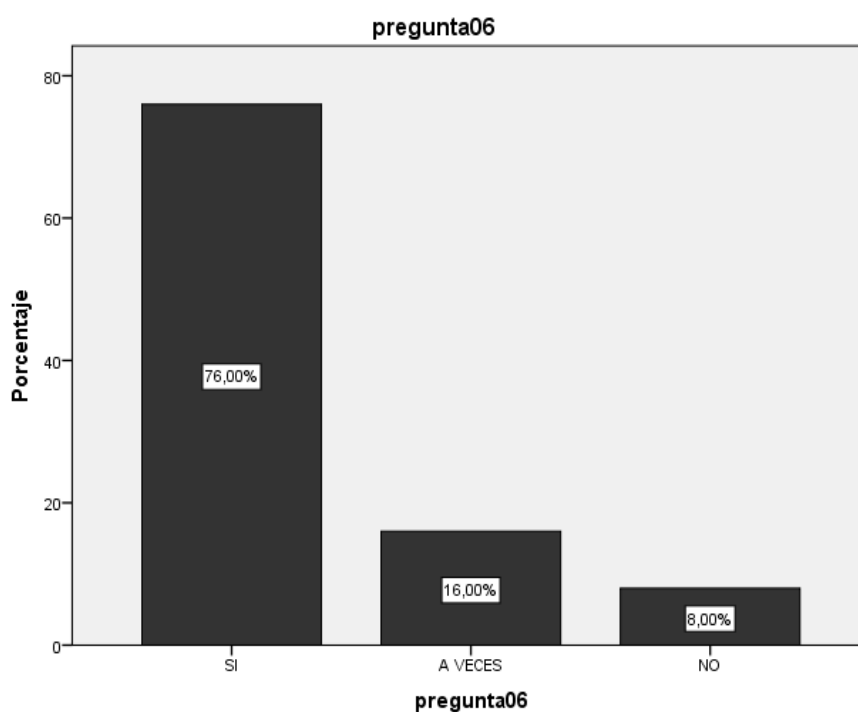
Tabla estadística de la pregunta 06: ¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	A VECES	4	16,0	16,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 11

Gráfico de barras de la pregunta 06: ¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 76% dijeron si a la pregunta: ¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación? y el 8% dijeron no y también el 16% dijeron que a veces.

Tabla 8

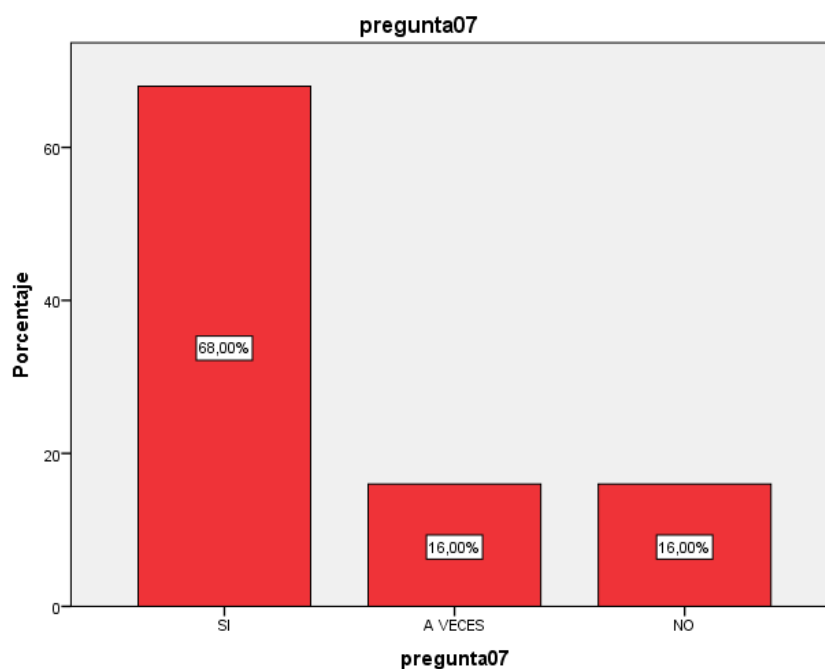
Tabla estadística de la pregunta 07: ¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	68,0	68,0	68,0
	A VECES	4	16,0	16,0	84,0
	NO	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 12

Gráfico de barras de la pregunta 07: ¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 68% dijeron si a la pregunta: ¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización? y el 16% dijeron no y también el 16% dijeron que a veces.

Tabla 9

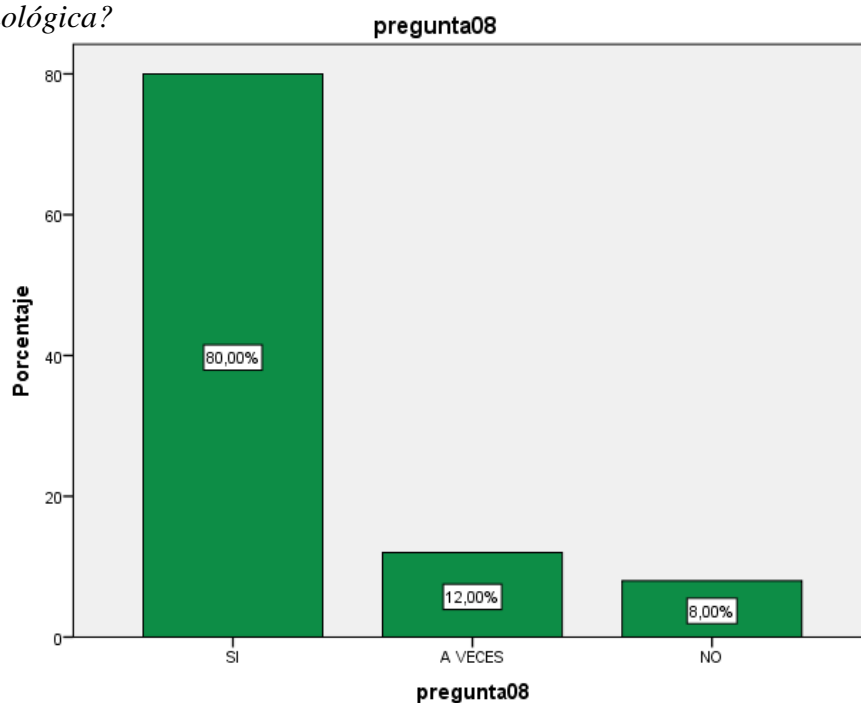
Tabla estadística de la pregunta 08: ¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	3	12,0	12,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 13

Gráfico de barras de la pregunta 08: ¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si a la pregunta: ¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica? y el 8% dijeron no y también el 12% dijeron a veces.

Tabla 10

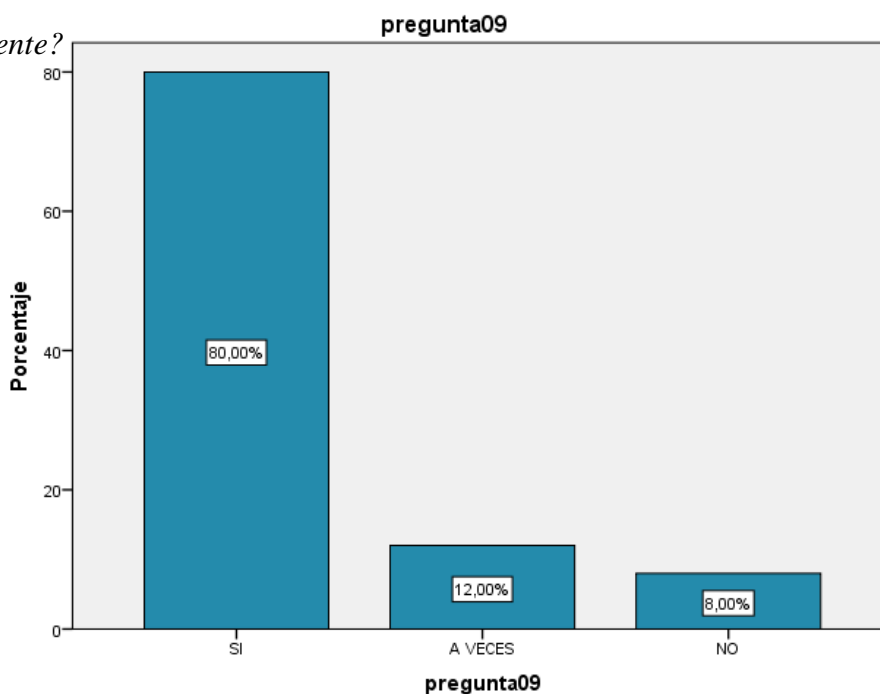
Tabla estadística de la pregunta 09: ¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	3	12,0	12,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 14

Gráfico de barras de la pregunta 09: ¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si a la pregunta: ¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente? y el 12% dijeron a veces y también el 8% dijeron no.

Tabla 11

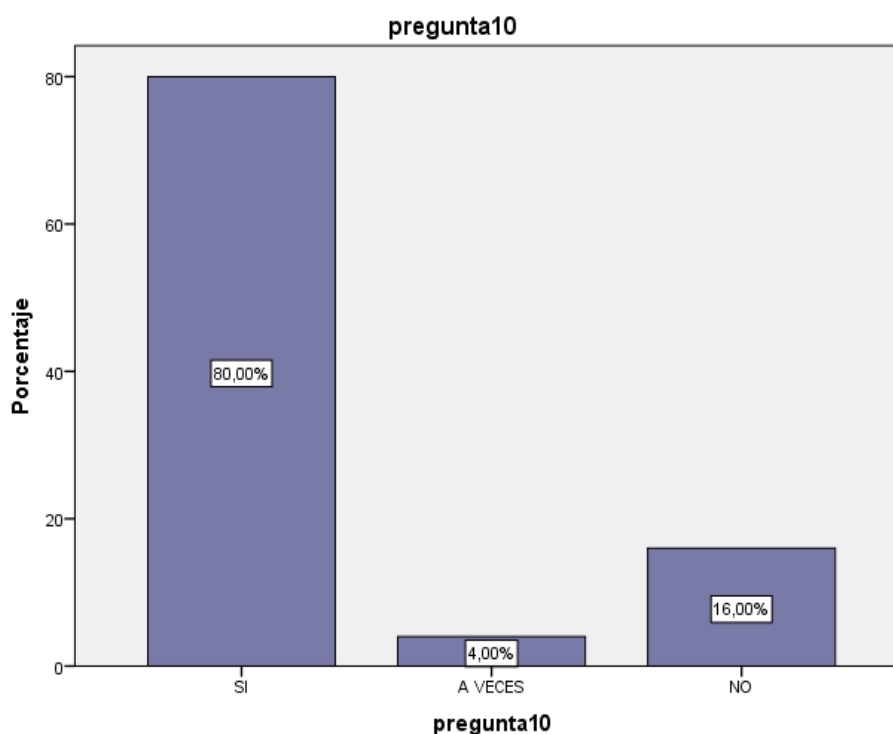
Tabla estadística de la pregunta 10: ¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	1	4,0	4,0	84,0
	NO	4	16,0	16,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 15

Gráfico de barras de la pregunta 10: ¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si a la pregunta: ¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa? y el 4% dijeron a veces y también el 16% dijeron no.

Tabla 12

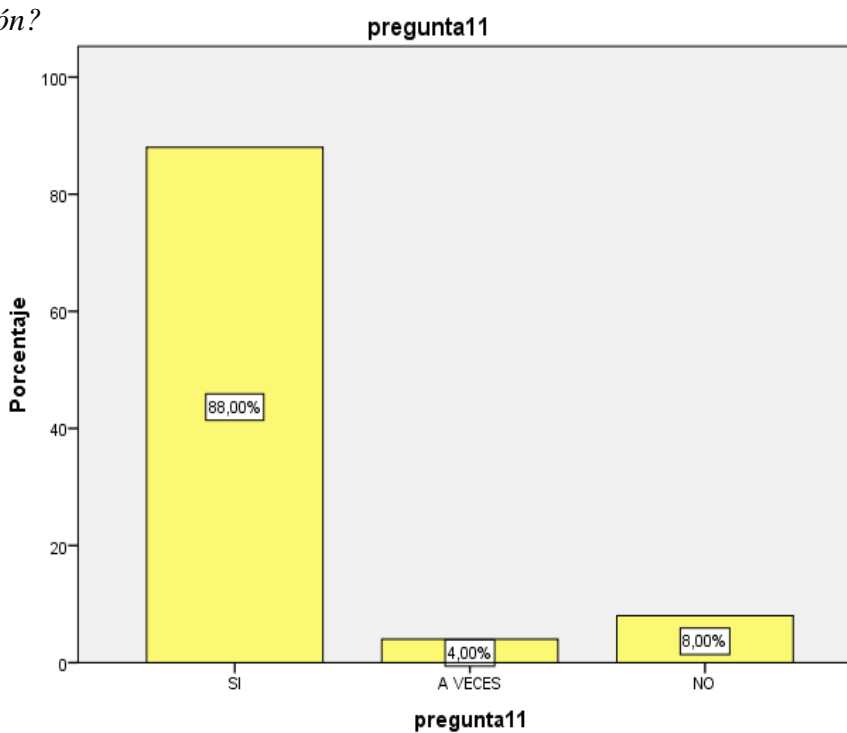
Tabla estadística de la pregunta 11: ¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	88,0	88,0	88,0
	A VECES	1	4,0	4,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 16

Gráfico de barras de la pregunta 11: ¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 88% dijeron si a la pregunta: ¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización? y el 4% dijeron a veces y también el 8% dijeron no.

Tabla 13

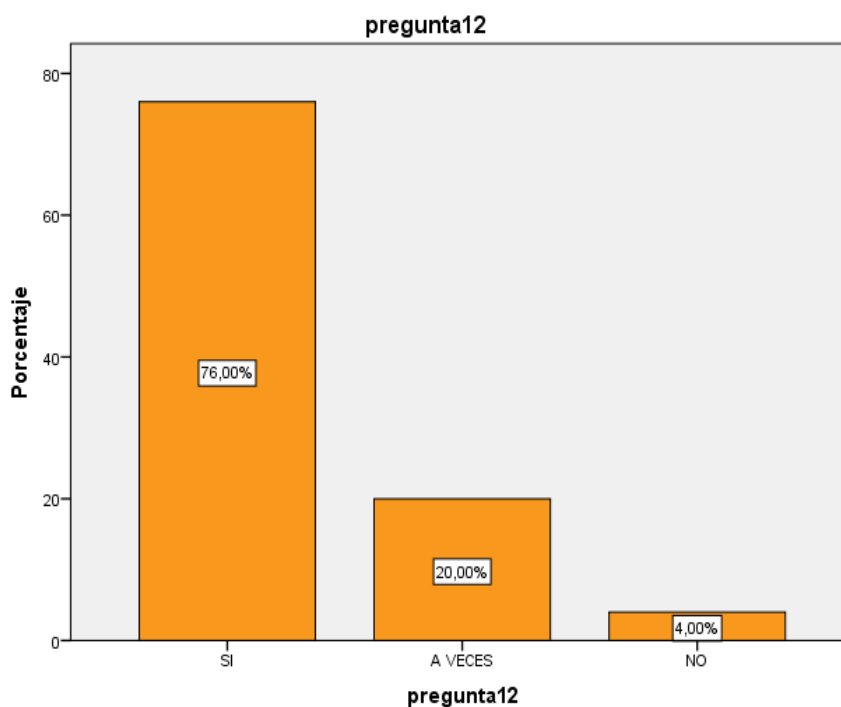
Tabla estadística de la pregunta 12: ¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	A VECES	5	20,0	20,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 17

Gráfico de barras de la pregunta 12: ¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 76% dijeron si a la pregunta: ¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa? y el 4% dijeron no y también 20% dijeron a veces.

3.1.2 Variable Dependiente: El Desempeño Laboral

Tabla 14

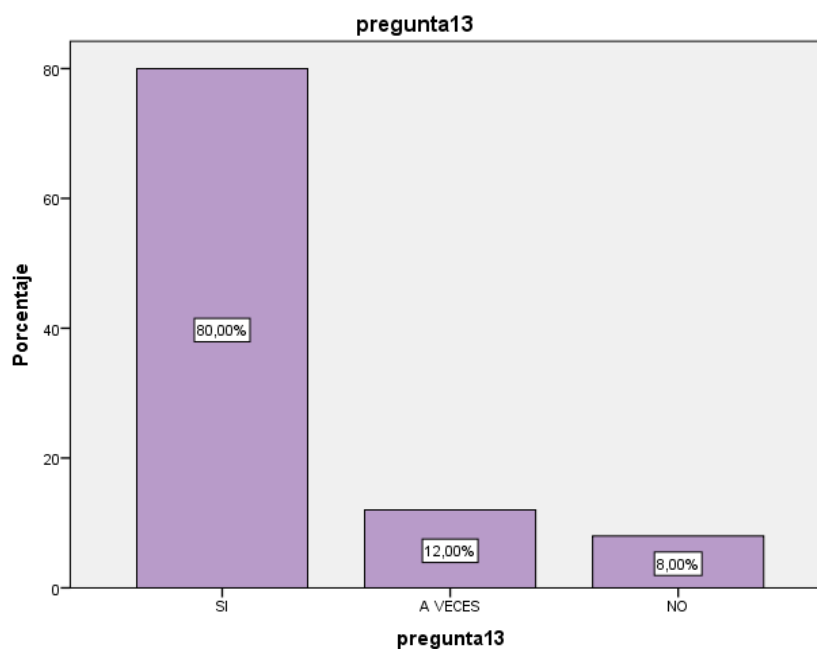
Tabla estadística de la pregunta 13: ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	3	12,0	12,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 18

Gráfico de barras de la pregunta 13: ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si a la pregunta: ¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización? y el 8% dijeron no y también el 12% dijeron a veces.

Tabla 15

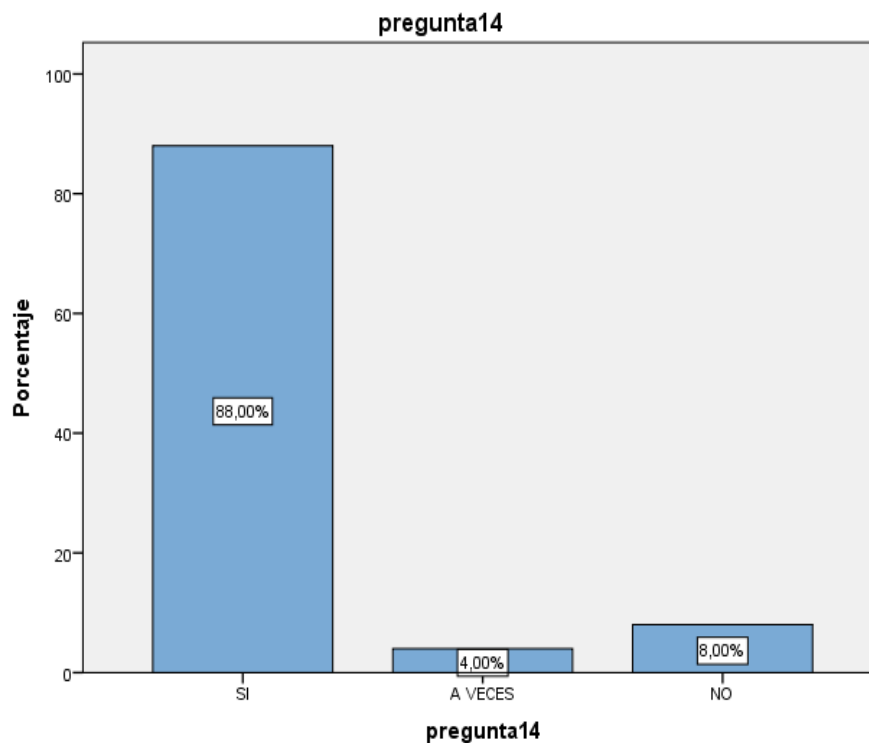
Tabla estadística de la pregunta 14: ¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	88,0	88,0	88,0
	A VECES	1	4,0	4,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 19

Gráfico de barras de la pregunta 14: ¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 88% dijeron si a la pregunta: ¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes? y el 4% dijeron a veces y también el 8% dijeron no.

Tabla 16

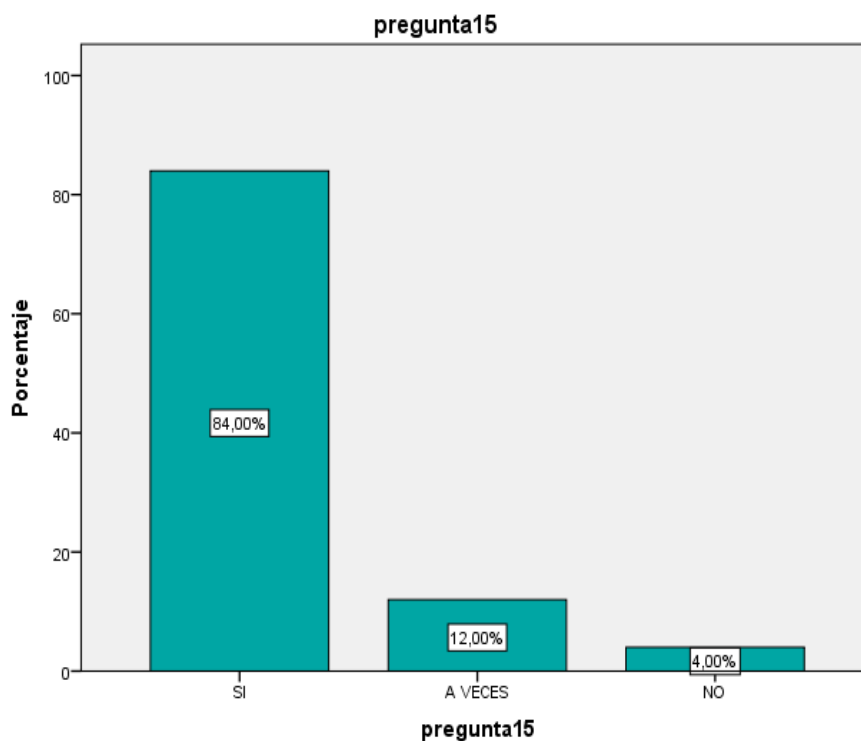
Tabla estadística de la pregunta 16: ¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	84,0	84,0	84,0
	A VECES	3	12,0	12,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 20

Gráfico de barras de la pregunta 15: ¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 84% dijeron SI a la pregunta: ¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo? y el 4% dijeron no y también el 12% dijeron que a veces.

Tabla 17

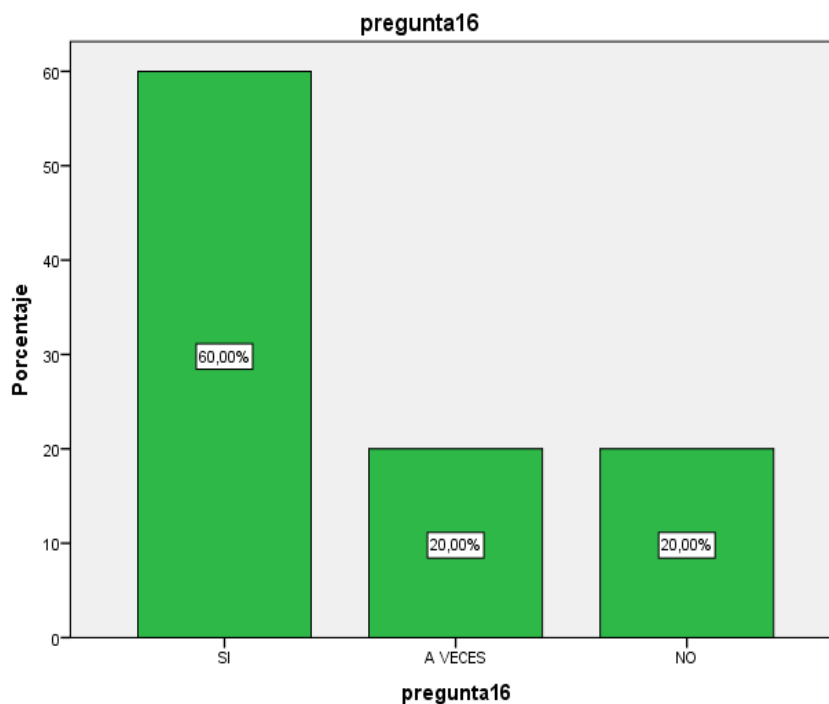
Tabla estadística de la pregunta 16: ¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	15	60,0	60,0	60,0
	A VECES	5	20,0	20,0	80,0
	NO	5	20,0	20,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 21

Gráfico de barras de la pregunta 16: ¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 60% dijeron si a la pregunta: ¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores? y el 20% dijeron a veces y también el 20% dijeron no.

Tabla 18

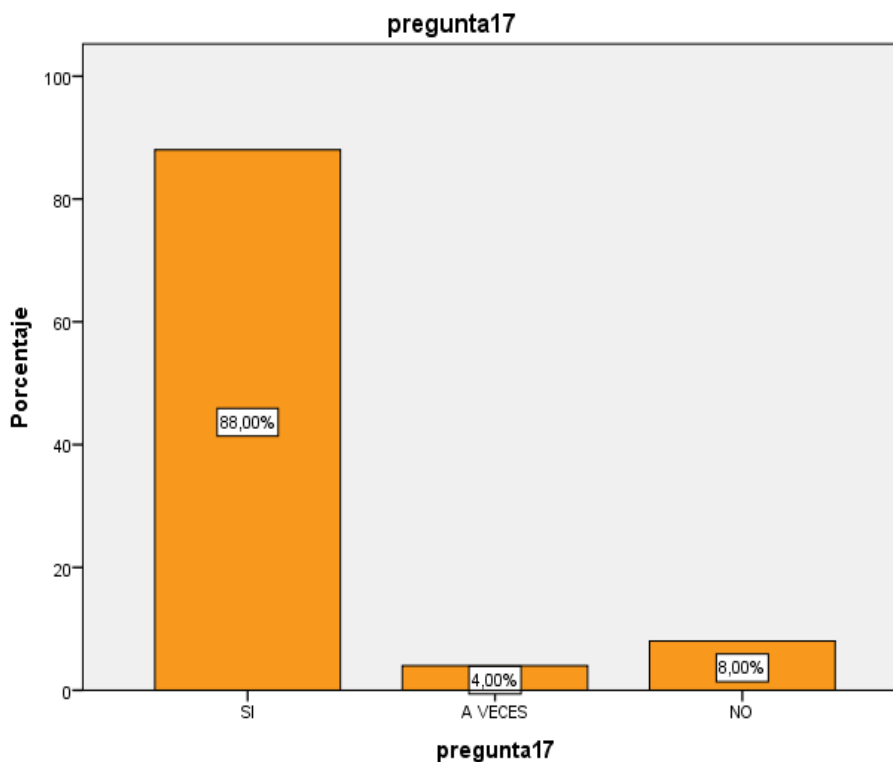
Tabla estadística de la pregunta 17: ¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	88,0	88,0	88,0
	A VECES	1	4,0	4,0	92,0
	NO	2	8,0	8,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 22

Gráfico de barras de la pregunta 17: ¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 88% dijeron SI a la pregunta: ¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa? y el 4% dijeron a veces y también el 8% dijeron no.

Tabla 19

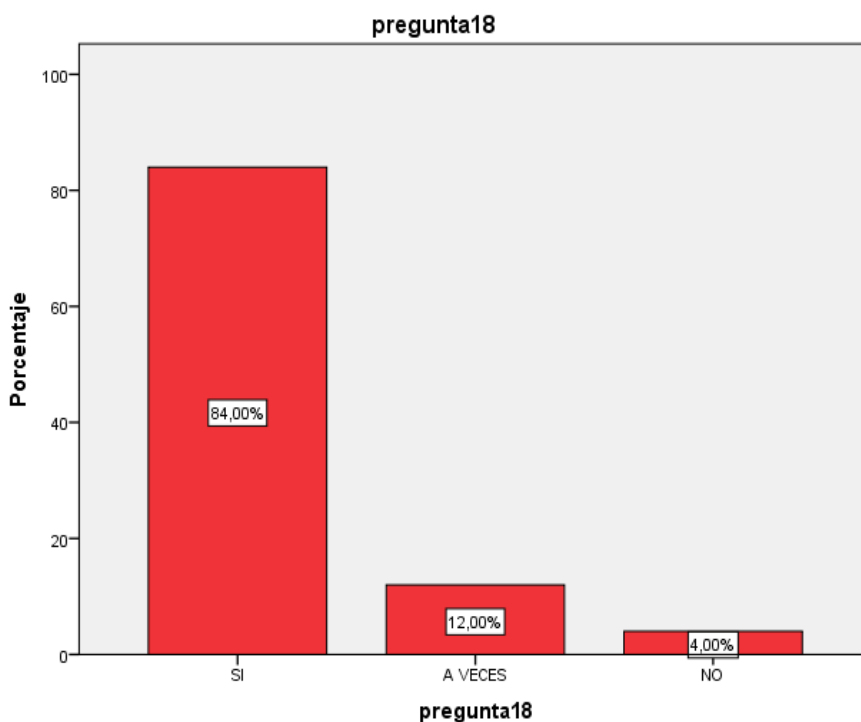
Tabla estadística de la pregunta 18: ¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	21	84,0	84,0	84,0
	A VECES	3	12,0	12,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 23

Gráfico de barras de la pregunta 18: ¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 84% dijeron SI a la pregunta: ¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades? y el 4% dijeron no y también el 12% dijeron a veces.

Tabla 20

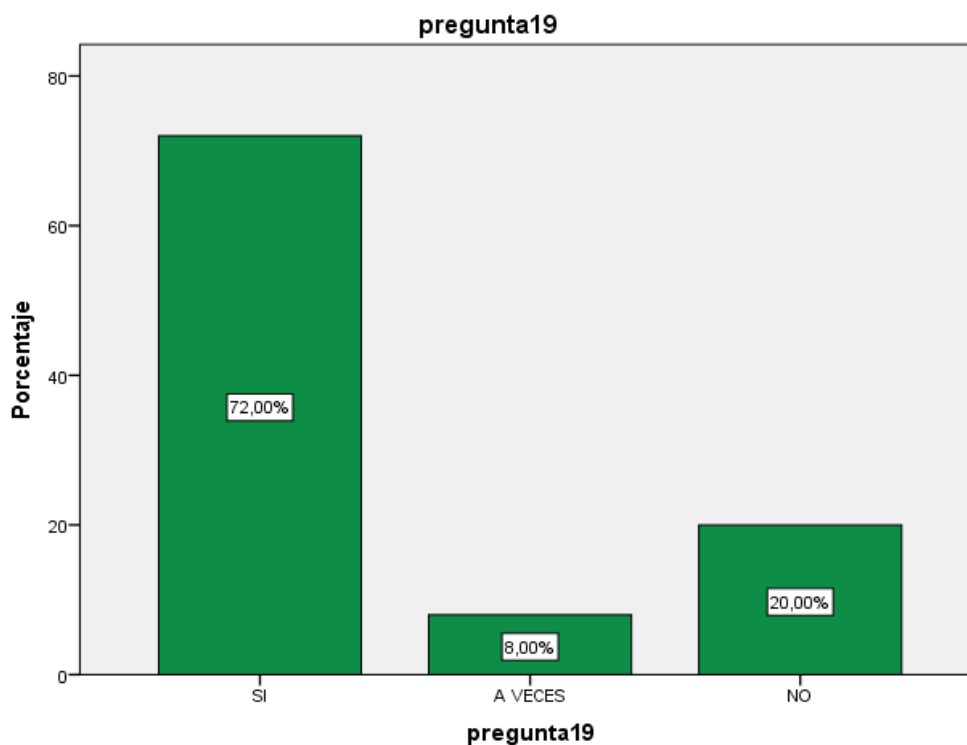
Tabla estadística de la pregunta 19: ¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	18	72,0	72,0	72,0
	A VECES	2	8,0	8,0	80,0
	NO	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 24

Gráfico de barras de la pregunta 19: ¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 72% dijeron si a la pregunta: ¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas? y el 8% dijeron a veces y también el 20% dijeron no.

Tabla 21

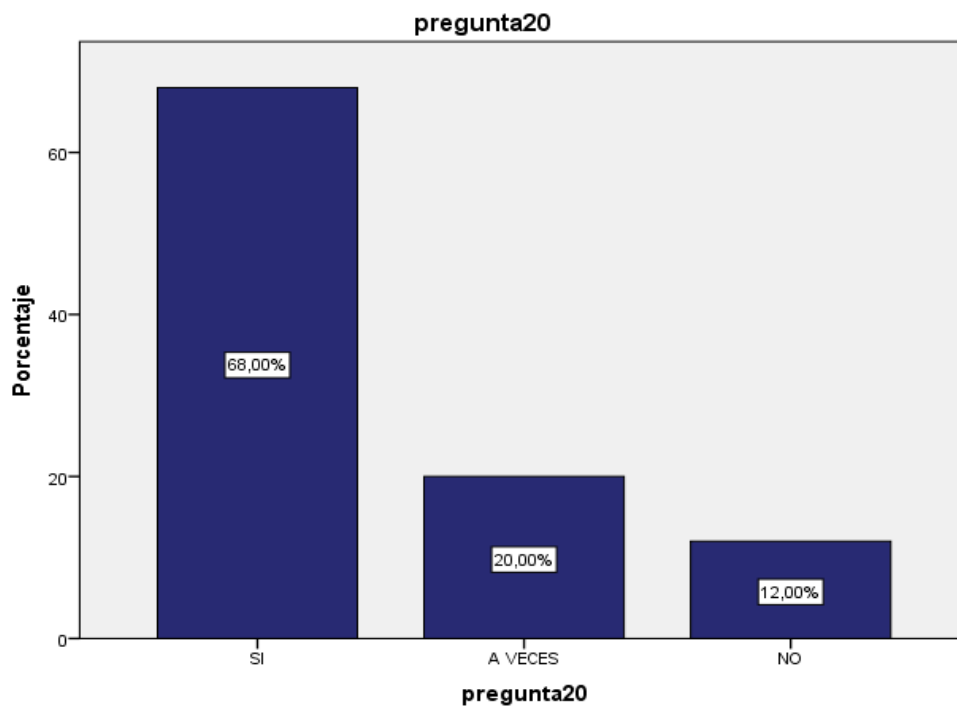
Tabla estadística de la pregunta 20: ¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	17	68,0	68,0	68,0
	A VECES	5	20,0	20,0	88,0
	NO	3	12,0	12,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 25

Gráfico de barras de la pregunta 20: ¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 68% dijeron si a la pregunta: ¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente? y el 12% dijeron no y también el 20% dijeron a veces.

Tabla 22

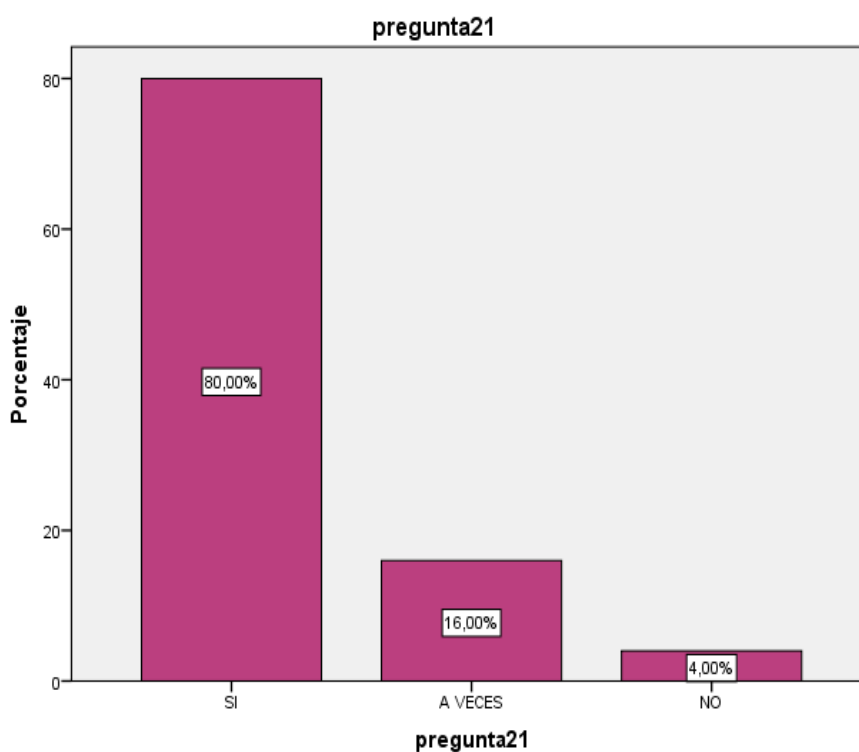
Tabla estadística de la pregunta 21: ¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	4	16,0	16,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 26

Gráfico de barras de la pregunta 21: ¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron si a la pregunta: ¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional? y el 4% dijeron no y también el 16% dijeron a veces.

Tabla 23

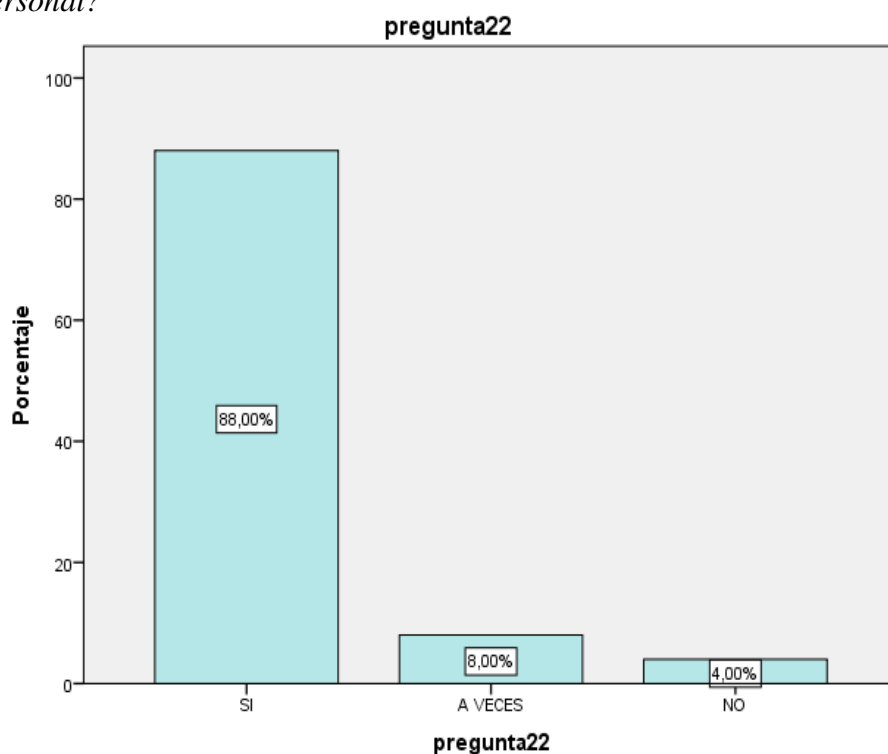
Tabla estadística de la pregunta 22: ¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	22	88,0	88,0	88,0
	A VECES	2	8,0	8,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 27

Gráfico de barras de la pregunta 22: ¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 88% dijeron SI a la pregunta: ¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal? y el 4% dijeron no y también el 8% dijeron a veces.

Tabla 24

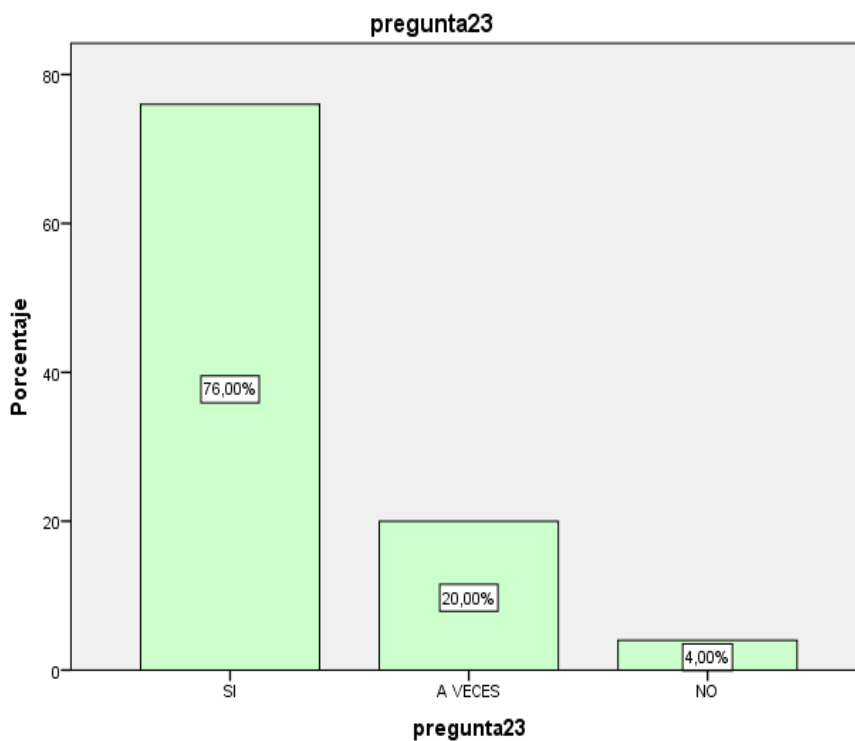
Tabla estadística de la pregunta 23: ¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	19	76,0	76,0	76,0
	A VECES	5	20,0	20,0	96,0
	NO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 28

Gráfico de barras de la pregunta 23: ¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 76% dijeron SI a la pregunta: ¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores? y el 4% dijeron no y también el 20% dijeron a veces.

Tabla 25

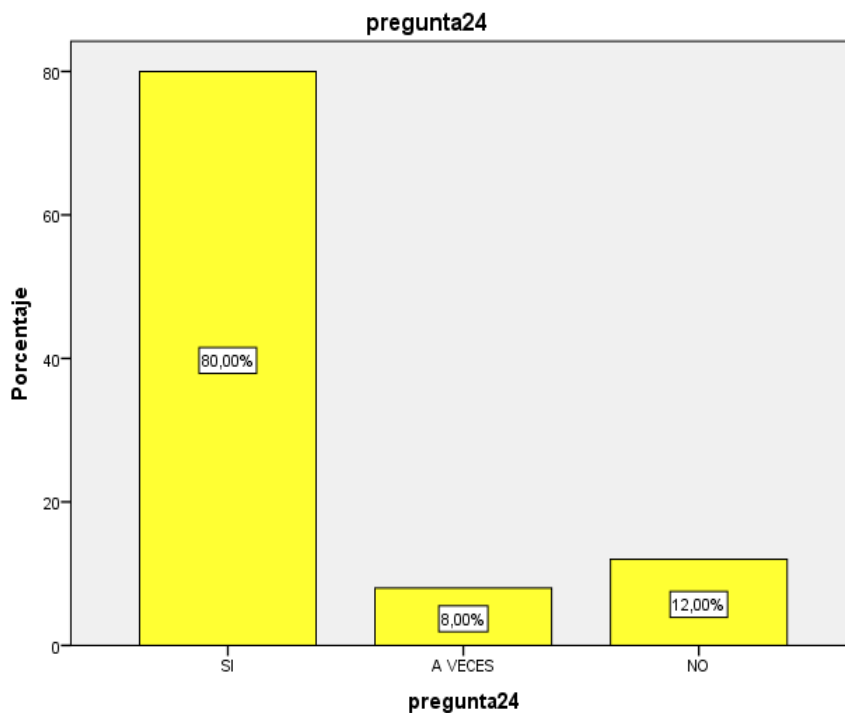
Tabla estadística de la pregunta 24: ¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	20	80,0	80,0	80,0
	A VECES	2	8,0	8,0	88,0
	NO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia en SPSS

Figura 29

Gráfico de barras de la pregunta 24: ¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad?



Interpretación: De los 25 encuestados se observa en el gráfico de barras que el 80% dijeron SI a la pregunta: ¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad? y el 8% dijeron a veces y también el 12% dijeron no.

3.2 Discusión de Resultados

a) El Planteo de las Hipótesis General

Ho: “no Existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

H₁: “Existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 26

Matriz de correlaciones de la Hipótesis general

			V1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	V2: DESEMPEÑO LABORAL
Rho de	V1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,865
		Sig. (bilateral)	.	0,010
Spearman	V2: DESEMPEÑO LABORAL	N	25	25
		Coefficiente de correlación	0,865	1,000
		Sig. (bilateral)	0,010	.
		N	25	25

Nota: Elaboración propia en SPSS

Finalmente Se Observa que hay una marcada relación entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del 86.5%.

c. Conclusión:

Se puede concluir que, existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la tulpá, Andahuaylas – Apurímac – 2018. a un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 1

Ho:” La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

H1: “La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

c. Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman

Tabla 27

Matriz de correlaciones de la Hipótesis especifica 01

			Vi : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vd. D1: TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	Vi : GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,881
		Sig. (bilateral)	.	0,015
	Vd.d1: TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación	0,881	1,000
		Sig. (bilateral)	0,015	.
		N	25	25
		N	25	25

Nota: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una relación entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo en un 88,10%.

d. La conclusión:

Se puede concluir, La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018. a un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 2

Ho: ” La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

H1: “La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

a. N.S: 0.05

b. La Contrastación de la Hipótesis:

c. Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 28

Matriz de correlaciones de la Hipótesis especifica 02

			Vi: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vd. d2: GESTIÓN DE SERVICIO
Rho de Spearman	Vi: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coefficiente de correlación	1,000	0,874
		Sig. (bilateral)	.	0,020
		N	25	25
	Vd.d2: GESTIÓN DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	0,874	1,000
		Sig. (bilateral)	0,020	.
		N	25	25

Nota: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre la gestión del talento humano y la gestión de servicio en un 87.40%

d. La conclusión:

Se puede concluir, que La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018. A un nivel de significancia del 5% bilateral.

a) El Planteo de las Hipótesis Especifica 3

Ho: ” La gestión del talento humano no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

H1: “La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.”

a) N.S = 0.05

b) La Contrastación de la Hipótesis:

Pruebas estadísticas no paramétricas de escala Ordinal. Utilizaremos la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 29*Matriz de correlaciones de la Hipótesis específica 03*

			Vi: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vd. d3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Vi: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	1,000	0,878
		Sig. (bilateral)	.	0,025
		N	25	25
	Vd. d3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	0,878	1,000
		Sig. (bilateral)	0,025	.
		N	25	25

Nota: Elaboración propia en SPSS

Finalmente se observa que hay una marcada relación entre la gestión del talento humano y compromiso organizacional en un 87.80%.

c) La conclusión:

Se puede concluir, que La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018. a un nivel de significancia del 5% bilateral.

CONCLUSIONES

Conclusión general: Con respecto a los resultados hallados después de los análisis de la información, Se Observa que hay una marcada relación entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral del 86.5%. Este valor indica que la relación existente entre las mismas es relativamente fuerte. Todo esto nos da a entender, que en el recreo ecoturístico la tulla, Andahuaylas, la provisión y desarrollo de sus recursos humanos, es un factor determinante en los comportamientos, habilidades y metas en base a resultados de sus trabajadores.

Conclusión 1: Con respecto a los resultados hallados después de los análisis de la información, se observa que hay una relación entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo en un 88,10%. Este porcentaje es aceptable y demuestra que el trabajo en equipo es importante para la gestión de los procesos administrativos de la organización ya que a través de ello el personal de empresa demostraran mayor eficacia en desarrollo de sus funciones.

Conclusión 2: Con respecto a los resultados hallados después de los análisis de la información, se observa que hay una marcada relación entre la gestión del talento humano y la gestión de servicio en un 87.40%. Este porcentaje es aceptable y demuestra que la gestión de servicio es fundamental para gestión de los procesos administrativos de la organización ya que a través de ello los servicios que ofrece la entidad tendría gran aceptación por los trabajadores.

Conclusión 3: Con respecto a los resultados hallados después de los análisis de la información, se observa que hay una marcada relación entre la gestión del talento humano y compromiso organizacional en un 87.80%. Este porcentaje es aceptable y demuestra que el compromiso organizacional es importante en la gestión de los procesos administrativos de la organización ya que mediante ello el personal podrá entregar su capacidad máxima en el desarrollo del trabajo.

RECOMENDACIONES

Recomendación general: Mejorar la gestión de talento humano fomentando talleres de capacitación sobre el desempeño laboral para fortalecer el trabajo en equipo, con la finalidad de mejorar el desempeño laboral del personal.

Recomendación 1: Con el objetivo de que la empresa mejore el trabajo en equipo de sus trabajadores, se recomienda organizar una buena organización estructural planteando objetivos y que todo el personal apunte en la misma dirección a través de una buena comunicación y que los responsables en la dirección fomenten un buen liderazgo para que se cumplan metas trazadas.

Recomendación 2: Para que mejore la gestión de servicio de la empresa, se recomienda formar grupos estratégicos de trabajo para que la atención al cliente sea optima y eficaz, del mismo modo los responsables de la dirección presenten mejoras y planes de acción ante cualquier adversidad que se pueda suceder y así brindar una buena atención y satisfacción al cliente.

Recomendación 3: Con la finalidad de que el personal sienta el compromiso organizacional, se recomienda, desde el momento de que es seleccionado para pertenecer a la empresa, se debe enseñar cual es la cultura y objetivos de la organización además se debe brindar motivación constante y de esa manera el personal se sentirá satisfecho y será más productivo laboralmente.

FUENTES DE INFORMACION

- Acosta, J. (2008). *Gestión eficaz del tiempo y control del estrés*. Esic editorial. doi:978-84-7356-534-9
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Paraninfo s.a. doi:978-84-9732-542-4
- Alles, M. (2015). *Cuestiones sobre gestión de personas: que hacer para resolverlas*. Granica s.a. doi:978-950-641-871-7
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias: estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°*. Granica s.a. doi:978-950-641-932-5
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Juan carlos martínez coll. doi:9788469046746
- Ander, E., & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Progreso. doi:970-641-352-9
- Andia, W., & Herrera, R. (2019). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de camana – arequipa 2019*. Universidad nacional de san agustín de arequipa.
- Arapa, Y. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal en la municipalidad provincial de cotabambas, tambobamba, apurímac, 2017*. Universidad nacional José María Arguedas.
- Arturo, A. (2019). *Reclutamiento y selección de personal*. Elearning s.l. doi:978-84-17814-86-1
- Asensio, E., & Vázquez, B. (2012). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Paraninfo. doi:978-84-9732-997-2

- Bernardez, M. (2007). *Desempeno organizacional: mejora, creacion e incubacion de nuevas organizaciones*. Authorhouse. doi:978-1-4259-8900-2
- Bigné, J. E., & López, D. (2000). *Planificación territorial y comercialización turística*. Universidad jaume - I. doi:84-8021-289-6
- Böhrt, M. (2000). Capacitación y desarrollo de los recursos humanos: reflexiones integradoras. *Revista ciencia y cultura*(8), 123-131. doi:2077-3323
- Burgwal, G., & Cuéllar, J. (1999). *Planificación estratégica y operativa* . Editorial abya yala. doi:9978-04-558-9
- Castillo, J. (2006). *Administración de personal*. Ecoe ediciones. doi:978-958-648-446-6
- Ccami, N. (2020). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de ate, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad pontificia comillas. doi:978-84-8468-305-6
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* . Mc graw hill. doi:970-10-6104-7
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill. doi:978-970-10-7340-7
- Cunalata, Á. (2019). *Gestión del talento humano y sus efectos en el desempeño laboral en la empresa boho, ambato*. Universidad nacional de chimborazo.
- De Castro, A. (2017). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Verbum. doi:978-84-9074-377-5

- De la Fuente, D., Fernández, I., & García, N. (2006). *Administración de empresas en ingeniería*. Universidad de Oviedo. doi:978-84-8317-535-4
- De los Angeles, M., & Giner, F. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Esic editorial. doi:978-84-7356-495-3
- Del Campo, M. (1999). *Planeación estratégica y tecnologías de información para la pequeña y mediana empresa*. Universidad iberoamericana. doi:968-859-359-1
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Pearson educación. doi:978-607-442-705-9
- Díaz, G., & Quintana, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestión joven*, 22(1), 29 - 48. doi:1988 - 9011
- Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning s.l. doi:978-84-17814-16-8
- Ena, B., Delgado, S., Ena, T., & Martín, B. (2010). *Formación y orientación laboral*. Paraninfo . doi:978-84-9732-773-2
- Espinoza, C. (2010). *Métodología de investigación tecnológica*. Imagen gráfica sac. doi:978-612-00-0222-3
- Faga, H. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. Ediciones granica. doi:950-641-471-8
- Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Esic. doi:84-7356-351-4
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Editorial lom. doi:956-282-417-9

- Fuster, F. (2007). *Retos laborales del nuevo milenio*. Lulu.com. doi:978-1-84799-052-5
- García, N., Rojas, M., & Campos, N. (2002). *La administración escolar*. Universidad de costa rica. doi:9977-67-657-7
- Gil, J. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Elearning s.l. doi:978-84-18214-81-3
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). *Emprendimiento y negocios*. Universidad internacional del ecuador. doi:978-9942-36-891-1
- Gonzáles, M. (2006). *Habilidades directivas*. Innovación y cualificación. doi:978-84-96493-13-1
- González, B., & Atencio, E. (2010). Estrategias de servicio: elementos para el éxito empresarial. *Multiciencias*, 10(2), 139-145. doi:1317-2255
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfaccion del cliente*. Panorama editorial. doi:978-968-38-1688-6
- Gualpa, E. (2019). *Modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de la corporación santa ana*. Universidad regional autonoma de los andes.
- Guerra, G. (2002). *El agronegocio y la empresa agropecuaria frente al siglo xxi*. Agroamerica. doi:92-9039-5273
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Authorhouse. doi:978-1-4343-3906-5
- Henry, O. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de pacucha-andahuaylas – apurímac, 2014*. Universidad nacional josé maría arguedas.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. doi:978-1-4562-2396-0
- Iborra, M., Dasí, À., Dolz, C., & Ferrer, C. (2006). *Fundamentos de dirección de empresas*. Paraninfo. doi:978-84-9732-371-0
- Inca, K. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de andahuaylas, 2015*. Universidad nacional José María Arguedas.
- Inegi. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. Inegi. doi: 978-607-739-754-0
- Jiménez, D. (2007). *Manual de recursos humanos*. Esic. doi:978-84-7356-516-5
- Kotler, P., & Lane, K. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson educación. doi:970-26-0763-9
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). *Administración de operaciones*. Pearson educación. doi:968-444-411-9
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. Patria. doi:978-607-744-258-5
- Luna, A. (2019). *Administración estratégica*. Patria. doi:978-607-550-049-2
- Márquez, J. (2007). *Planificación estratégica y desarrollo*. Universidad de Huelva. doi:978-84-16061-74-7
- Mercado, S. (2004). *Administración aplicada*. Limusa. doi:968-18-6079-9
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Pearson educación. doi:978-607-32-0203-9

- Moza, D., & Rojas, R. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del hospital nacional arzobispo loayza lima 2018*. Universidad peruna las américas.
- Naumov, S. (2018). *Gestión e innovación total del capital humano*. Patria educación. doi:978-607-744-942-3
- Nebot, M. J. (1999). *La selección de personal*. Fc editorial. doi:978-84-89786-48-6
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la u. doi:978-958-8675-94-7
- Niño, V. (2011). *Metolología de la investigación*. Ediciones de la u. doi:978-958-8675-94-7
- Office Of Government Commerce. (2009). *Estrategia de servicio*. The stationery office. doi:978-0-11-331158-3
- Oltra, V., Curós, M. P., Díaz, C., Rodríguez, J., Teba, R., & Tejero, J. (2005). *Desarrollo del factor humano*. Editorial uoc. doi:84-9788-115-X
- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos*. Ediciones de la u. doi:978-958-762-701-5
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de pacucha - andahuaylas - apuríma, 2014*. Universidad nacional josé maría arguedas.
- Pinto, J. (2015). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad distrital de san jerónimo, andahuaylas - 2015*. Universidad nacional josé maría arguedas.

- Ponceca, F. (2018). *Gestión de talento humano y su relación en la calidad de servicio de los restaurants – recreos del centro poblado chumbao, distrito de andahuaylas, región de apurímac, 2017*. Universidad nacional José María Arce.
- Quezada, K. (2017). *Modelo de gestión del talento humano para optimizar el rendimiento laboral de la empresa distemca s.a*. Universidad de Guayaquil.
- Ribadeneira, A. (2017). *La influencia de la inducción de personal en el desempeño laboral*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Rojas, R., & Vilchez, S. (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*. Universidad Norbert Wiener.
- Ruiz, R., Guzmán, J., & De la Rosa, J. (2007). *Dirección empresarial asistida*. Visión net. doi:978-84-9821-788-9
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *Acimed*, 20(4), 67-75. doi:1024-9435
- Saldaña, E. (2015). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus s.a de la provincia de Pacasmayo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Universidad de los Andes. doi:978-958-774-159-9

- Sánchez, N., Betancourt, M., & Falcón, M. (2012). Sistema de indicadores de clima organizacional para potenciar el desempeño laboral. *Revista electrónica gestión de las personas y tecnología*, 5(15), 52-62. doi:0718-5693
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa s.a. doi:968-18-6386-0
- Torres, J. (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo*. Universidad del norte. doi:978-958-741-490-5
- Torres, Y. (2018). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la corporación frutícola de chincha, 2017*. Universidad inca garcilaso de la vega.
- Van, J. (2008). *Gestión de servicios ti basado en itil v.3*. Van haren publishing. doi:978 90 8753 106 5
- Vértice. (2007). *Dirección estratégica*. Fundación vértice. doi:978-84-92556-03-8
- Vértice. (2007). *Estructuras organizativas*. Fundacion vértice. doi:978-84-92598-67-0
- Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Vértice. doi:978-84-92533-72-5
- Withers, J., & Vipperman, C. (1998). *Marketing de Servicios*. Granica. doi:84-7577-349-4
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas mattaz zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de sucre*. Universidad andina simón bolívar.

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿De qué manera se relaciona la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?	Establecer la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	Existe relación significativa entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Según (Chiavenato, 2009) Nos dice: "Los equipos de gestión de talento humano se libran de las actividades operativas y se ocupan de proporcionar asesoría interna para que el área asuma las actividades estratégicas de orientación global, de frente al futuro y al destino de la organización y de sus miembros. Las personas dejan de ser agentes pasivos a quienes se administra, y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a administrar los demás recursos de la organización" (p.42).	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Correlacional Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) Nos dice: "Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular" (p.93). MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Enfoque cuantitativo. Según (Niño, 2011) Nos dice: "Como la palabra lo indica, la investigación cuantitativa tiene que ver con la "cantidad" y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general, busca medir variables con referencia a magnitudes" (p.29).
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) Nos dice: "Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p.152). ÁREA DE ESTUDIO POBLACIÓN Y MUESTRA Población: 100 trabajadores del RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA. Muestra: 25 Trabajadores del RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA. Instrumentos: Encuesta. Cuestionario.
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?	Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	VARIABLE DEPENDIENTE: EL DESEMPEÑO LABORAL Según (Sánchez, Betancourt, & Falcón, 2012) Nos dice: "El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. Por lo que resulta la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que el empleado se forma de su cercanía o distanciamiento con respecto a su jefe, a sus colaboradores y compañeros de trabajo. Que puede estar expresada en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo, y apertura, entre otras" (p.54).	
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?	Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con la gestión de servicio en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.		
¿Cómo se relaciona la gestión del talento humano con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018?	Demostrar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.	La gestión del talento humano si se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en el recreo ecoturístico la Tullpa, Andahuaylas – Apurímac – 2018.		

ANEXO 02: Encuestas - Cuestionario

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018.

ESTIMADO PARTICIPANTE

La siguiente encuesta tiene como objetivo recopilar toda la información necesaria para realizar el siguiente estudio: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018”. Pedimos por favor, responda, ya que es muy importante realizar esta investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada pregunta y marque con una X la opción que considere apropiada. Debes ser lo más honesto posible. Este instrumento respeta la confidencialidad de los encuestados y es anónima.

Donde:

1. Si
2. A veces
3. No

N.º	DIMENSIONES/ ÍTEMS	ÍTEMS		
		1	2	3
	DIMENSIÓN 1: RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL			
1	¿Está de acuerdo con el reclutamiento interno del personal?			
2	¿Usted está de acuerdo con el reclutamiento externo del personal?			

3	¿Cree usted que la selección del personal se realiza de forma adecuada?			
4	¿Está de acuerdo en la organización y planeación del personal?			
DIMENSIÓN 2: CAPACITACIÓN Y DESARROLLO		1	2	3
5	¿Usted está de acuerdo con la inducción y capacitación del personal?			
6	¿Cree usted que es importante implementar programas de capacitación?			
7	¿Está de acuerdo con la motivación del personal en la organización?			
8	¿Usted cree que es importante la capacitación en la estrategia tecnológica?			
DIMENSIÓN 3: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		1	2	3
9	¿Cree usted que la estructura organizativa se encuentra adecuadamente?			
10	¿Está de acuerdo con los objetivos planteados por la empresa?			
11	¿Usted cree que la misión de la empresa va de acuerdo con la organización?			
12	¿Cree usted que la visión organizacional se enfoca en los objetivos de la empresa?			

Muchas gracias.

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN EL DESEMPEÑO LABORAL

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RECREO
ECOTURÍSTICO LA TULLPA, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018.

ESTIMADO PARTICIPANTE

La siguiente encuesta tiene como objetivo recopilar toda la información necesaria para realizar el siguiente estudio: “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL RECREO ECOTURÍSTICO LA TULLPA, ANDAHUAYLAS – APURÍMAC – 2018”. Pedimos por favor, responda, ya que es muy importante realizar esta investigación.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada pregunta y marque con una X la opción que considere apropiada. Debes ser lo más honesto posible. Este instrumento respeta la confidencialidad de los encuestados y es anónima.

Donde:

1. Si
2. A veces
3. No

N.º	DIMENSIONES/ ÍTEMS	ÍTEMS		
		1	2	3
	DIMENSIÓN 1: TRABAJO EN EQUIPO			
1	¿Está de acuerdo con la delegación de funciones dentro de la organización?			
2	¿Usted cree que los trabajadores deban tener objetivos comunes?			

3	¿Usted cree que la comunicación brinda un buen trabajo en equipo?			
4	¿Cree usted que el liderazgo debe ser inculcado en todos los trabajadores?			
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE SERVICIO	1	2	3
5	¿Está de acuerdo con la estrategia de servicio que brinda la empresa?			
6	¿Cree usted que se debería contar con un plan de acción ante las adversidades?			
7	¿Usted cree que la empresa deba proponerse a aplicar mejoras continuas?			
8	¿Cree usted que la calidad del buen servicio brinda satisfacción al cliente?			
	DIMENSIÓN 3: COMPROMISO ORGANIZACIONAL	1	2	3
9	¿Está de acuerdo que el personal deba conocer la cultura organizacional?			
10	¿Cree usted que la satisfacción del trabajo es gracias al compromiso personal?			
11	¿Está de acuerdo con la evaluación y desempeño de los trabajadores?			
12	¿Usted cree que la buena organización del equipo aportará mayor productividad?			

Muchas gracias.

ANEXO 03: Validación de Instrumentos



Anexo 02:
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO


I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: CHRISTIAN OVALLE PAULINO
 1.2 Grado académico: MAESTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE EN INVESTIGACION
 1.4 Título de la Investigación: EL RECREO FOTODIÁSTICO LA TULLA, ANDAHUYLAS - APURÍMAC - 2018
 1.5 Autor del instrumento:
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7 Nombre del instrumento: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)				4	6	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): PRESENTA BUENA CONSISTENCIA
 VALORACION CUALITATIVA:
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: Andahuaylas 14 de septiembre 2021


 Christian Ovalle Paulino
 Posfirma
 DNI 40234320



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: RENAVIENTE ORDELLANA EDWIN
 1.2 Grado académico: M.A. ESTAD.
 1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE EN INVESTIGACION
 1.4 Título de la Investigación: GESTION DE TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR ECOTURISTICO LA TULLPA, AN. CAHUAYLAS, 2018
 1.5 Autor del instrumento:
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7 Nombre del instrumento: MATERIA DE CONSISTENCIA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					7	3
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): PRESENTA BUENA CONSISTENCIA
 VALORACION CUALITATIVA:
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: Andahuaylas 12 de septiembre 2021


 Postfirma
 DNI 10626370



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo 02:

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: MADÉLAINE BERNARDO SANTIAGO
 1.2 Grado académico: MAGISTER
 1.3 Cargo e institución donde labora: PROFESOR EN TALLERES TIBACTON
 1.4 Título de la Investigación: SESTION DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE TUAJESTI LA LANTULLA, APURIMAC
 1.5 Autor del instrumento:
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
 1.7 Nombre del instrumento: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.			X		
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.			X		
SUB TOTAL				3	4	
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): PRESENTA BUENA CONSISTENCIA
 VALORACION CUALITATIVA:
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: ES APLICABLE

Lugar y fecha: Andahuaylas 14 de septiembre 2021


 Posfirma
 DNI 10626370

ANEXO 05: Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach

Tabla: alfa de Cronbach de variable independiente

Estadísticos de fiabilidad de la variable independiente: Gestión del talento humano		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
84,3%	84.7%	12

Fuente: elaboración propia en spss

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable independiente Gestión del talento humano es de 84,7%.

Tabla: alfa de Cronbach de variable dependiente

Estadísticos de fiabilidad de la variable dependiente: el desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
83,7%	84.1%	12

Fuente: elaboración propia en spss

Existe muy buena consistencia interna entre los ítems del instrumento por tanto existe muy buena confiabilidad elaborado para el recojo de la información de la presente tesis, de la variable dependiente el desempeño laboral es de 84,1%.

Aplicación de la estadística inferencial de las variables

Normalización de la influencia de las variables 1 y 2

Ho:” La variable independiente Gestión del talento humano y la variable dependiente el desempeño laboral se distribuye en forma normal”

H1: “La variable independiente Gestión del talento humano y la variable dependiente el desempeño laboral no se distribuye en forma normal”

Tabla: prueba de normalización

	Shapiro–Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión del talento humano	0,027	25	0,004
V2: el desempeño laboral	0,012	25	0,002

Fuente: elaboración propia en spss

Concluimos que La variable independiente Gestión del talento humano y la variable dependiente el desempeño laboral no se distribuye en forma normal. Se observa en la columna sig. Kolmogórov-Smirnov de todos son menores que 0.05, lo cual se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la hipótesis alterna.