

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



Tesis

**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los
colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes,
2022**

Área: Ciencias Sociales

Línea de Investigación: Políticas y gestión públicas y privada

Para optar el título de Licenciado en Administración

Autor. Periche More, Gerson Leandro

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los
colaboradores del supermercado Peruano Plaza Vea Tumbes,
2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Ruíz Montealegre, Antonio Alberto (presidente)

ORCID: 0000-0001-5367-4963

Mg. Guerrero García, Galvani (secretario)

ORCID: 0000-0002-3151-806X

Mg. Blas Pérez, Juan Santiago (Vocal)

ORCID: 0000-0002-9741-3164

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los
colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes,
2022**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es
original en su contenido y forma.**

Br. Periche More, Gerson Leandro (Autor) _

ORCID: 0000-0002-2813-863X

Dr. Merino Velásquez, Jesús (Asesor)

ORCID: 0000-0003-3301-4487

Tumbes, 2023

Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022

por Gerson Leandro Periche Mora

Dr. Jesús Martín Velásquez
Cargo: OPCIÓN / 2000-0000-0001-0007
Auntor

Fecha de entrega: 09-jun-2023 10:04p.m. (UTC-05:00)

Identificador de la entrega: 2112906276

Nombre del archivo: 160666171666_160666_-_PERICHE_MORA_GERSON_LEANDRO.docx (1.67M)

Total de palabras: 17600

Total de caracteres: 97500

Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Castillo Pérez Velia Herminia. "Factores organizacionales: su impacto en la estrategia de equipos de trabajo", TESIUNAM, 2013 Publicación	1%
7	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.uss.edu.pe


Dr. Jesús Marino Velásquez
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487
Asesor

8	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Ruz Balarezo Carolina. "Causa de la rotacion de personal, su impacto en los costos y la productividad en ala industria maquiladora", TESIUNAM, 2001 Publicación	<1 %
11	Rendón Capula Marcos Alfredo. "La importancia de la psicología laboral en las organizaciones", TESIUNAM, 2014 Publicación	<1 %
12	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Martínez Mora Juan Raúl. "Programa de capacitación por competencias : un enfoque hacia la programación neurolingüística", TESIUNAM, 2015 Publicación	<1 %
15	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

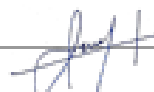
Dr. Jesús Merino Vallejo
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487
Asesor

17 repositorio.uap.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

18 Dina Neider Rosario Villanueva. "Las TIC y su efecto en el área de comunicación", EVSOS, 2023 <1 %
Publicación

19 Méndez Rodríguez Diana Rebeca. "La importancia del potencial y el desempeño para la identificación del talento a nivel gerencial en una empresa dedicada al entretenimiento", TESIUNAM, 2014 <1 %
Publicación

20 Martínez Medina Dulce Brenda. "Aspectos favorables y desfavorables de la reforma educativa, desde la perspectiva de los docentes de la Escuela Primaria Urbana Federal José Ma. Morelos", TESIUNAM, 2015 <1 %
Publicación



Dr. Jesús Merino Velásquez
Código ORCID: 0000-0003-3301-4487
Asesor

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veintinueve días del mes mayo del dos mil veintitrés, siendo las dieciocho horas, y en la modalidad virtual; Google Meet, <https://meet.google.com/foy-taum-ecv>, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal de N° 055-2023/UNTUMBES-FCCEE el Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre, (**Presidente**), Mg. Galvani Guerrero García, (**Secretario**) y Mg. Juan Santiago Blas Pérez, (**Vocal**), reconociendo en la misma Resolución además al Dr. Jesús Merino Velásquez, como **Abeedor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada "**Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022**", para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN** presentado por el Bachiller **GERSON LEANDRO PERICHE MORE**,

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller **GERSON LEANDRO PERICHE MORE**, con calificativo:

APROBADO - BUENO

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diecinueve horas y treinta minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 29 de mayo de 2023

Mg. Antonio Alberto Ruiz Montealegre
DNI: 08887528
Presidente

Mg. Galvani Guerrero García
DNI: 45101588
Secretario

Mg. Juan Santiago Blas Pérez
DNI: 32845810
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por otorgarme la sabiduría necesaria para culminar con éxito cada meta propuesta en mi vida personal y profesional.

A mi madre Irene, quien fue mi principal fuente de apoyo, mi aliento cuando más necesitaba de ella y a mi padre José gracias a ellos estoy llegando hasta donde estoy, formándome con valores y principios, a mi abuelo en el cielo que me dio una razón para seguir adelante, a mi abuela que siempre me motiva a no rendirme y a mis hermanos para que vean un ejemplo a seguir.

Gerson Leandro

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Nacional de Tumbes, formándome profesionalmente, a todos los docentes de Administración que con su esfuerzo y dedicación me alimentaron de conocimientos y saberes. A la gerencia del hipermercado plaza vea, por permitirme recopilar información necesaria dentro de la organización, en especial aquella persona que me acompañó en este largo camino, alentándome a seguir adelante en los momentos más difíciles y a mi asesor que ha sido guía de la elaboración de mi tesis. Un profundo agradecimiento a ellos.

Gerson Leandro

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	IX
AGRADECIMIENTO	X
INDICE GENERAL.....	XI
INDICE DE TABLAS.....	XIII
INDICE DE ANEXOS	XIV
RESUMEN	15
ABSTRAC.....	16
I. INTRODUCCION	17
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	24
2.1. Bases teórico – científicas.....	24
2.1.1. Gestión del talento humano	24
2.1.2. Desempeño laboral	30
2.2. Antecedentes	34
2.3. Definición de términos básicos.....	39
III. MATERIALES Y MÉTODOS	41
3.1. Hipótesis.	41
3.2. Población, muestra y muestreo.....	42

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección	44
3.4. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis	48
3.5. Procesamiento y análisis.....	50
3.6. Confiabilidad del instrumento	52
3.7. Definición y operacionalización de variables.....	54
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	57
4.1. Resultados	57
4.2. Discusión	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
VIII ANEXOS.....	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población laboral del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.....	43
Tabla 2: Escala valorativa de la gestión del talento humano	51
Tabla 3: Escala valorativa del desempeño laboral	51
Tabla 4: Interpretación del Rho de Spearman	52
Tabla 5: Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach	53
Tabla 6: Coeficiente de la gestión del talento humano	53
Tabla 7: Coeficiente del desempeño laboral	54
Tabla 8: Dimensiones de la gestión del talento humano	55
Tabla 9: Dimensiones del desempeño laboral	56
Tabla 10: implicancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral	57
Tabla 11: Correlación de la gestión del talento humano y desempeño laboral .	58
Tabla 12: implicancia de la selección de personal en el desempeño laboral	59
Tabla 13: Correlación de la selección de personal y desempeño laboral	60
Tabla 14: implicancia de la capacitación en el desempeño laboral	61
Tabla 15: Correlación de la capacitación y desempeño laboral	62
Tabla 16: Implicancia de las habilidades personales en el desempeño laboral	63
Tabla 17: Correlación de las habilidades personales y desempeño laboral	64

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia	79
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	80
Anexo 3: Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis	81
Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis	82
Anexo 5: Cuestionario de la variable 1: Gestión del talento humano.....	83
Anexo 6: Cuestionario de la variable 2: Desempeño laboral.....	85
Anexo 7: Fichas bibliográficas.....	87
Anexo 8: Análisis de fiabilidad de la variable 1: Gestión del talento humano ...	88
Anexo 9: Análisis de confiabilidad de la variable 2: Desempeño laboral.....	90
Anexo 10: Interpretación de Rho Spearman	91
Anexo 11: Evidencias de la aplicación de encuestas	92

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar las implicancias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes 2022. El estudio se caracterizó por ser descriptivo-correlacional con diseño no experimental y transversal, utilizando el método inductivo, deductivo y cuantitativo; además, se empleó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. La investigación estuvo dirigida a una muestra censal de 85 colaboradores del hipermercado, donde se aplicaron dos cuestionarios, uno para la variable gestión del talento humano y otro para el desempeño laboral, conformadas por 12 preguntas cada uno y medidos a través de la escala valorativa de Likert de cinco niveles (TA) (DA) (I) (ED) (TD). Los resultados alcanzados demostraron que la variable gestión del talento humano 84.71% en el nivel alto, demostrando que existe una buena gestión en la selección, conocimientos y habilidades para cooperar en el desarrollo eficiente de las funciones de los colaboradores; por otro lado, la variable desempeño laboral alcanzó un 87.06% en el nivel alto, comprobando la orientación a objetivos y cumplimiento de metas, donde los colaboradores mediante la gestión adquieran nuevos conocimientos y ponerlos en práctica en sus áreas correspondientes. La presente investigación concluyó que existe una correlación y/o asociación positiva alta y significativa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, obteniendo un Rho de Spearman de 0.998 según la percepción de los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes.

Palabras claves: Gestión del talento humano, desempeño laboral, capacitación, habilidades personales

ABSTRAC

The present investigation had as a general objective to determine the implications of the management of human talent in the work performance of the collaborators of the Peruvian hypermarket Plaza vea Tumbes 2022. The study was characterized by being descriptive-correlational with a non-experimental and cross-sectional design, using the inductive, deductive and quantitative method; In addition, the survey technique was used, whose instrument was the questionnaire. The research was aimed at a census sample of 85 hypermarket employees, where two questionnaires were applied, one for the human talent management variable and the other for work performance, made up of 12 questions each and measured through the evaluation scale of Five-level Likert (TA) (DA) (I) (ED) (TD). The results achieved showed that the human talent management variable 84.71% at the high level, demonstrating that there is good management in the selection, knowledge and skills to cooperate in the efficient development of the functions of the collaborators; On the other hand, the labor performance variable reached 87.06% at the high level, verifying the orientation to objectives and the fulfillment of goals, where the collaborators through management acquire new knowledge and put it into practice in their corresponding areas. The present investigation concluded that there is a high and significant positive correlation and/or association between the variables of human talent management and work performance, obtaining a Spearmen's Rho of 0.998 according to the perception of the employees of the Plaza Veá Tumbes hypermarket.

Keywords: Human talent management, job performance, training, personal skills.

I. INTRODUCCION

Toda organización debe de reclutar el mayor porcentaje en talento que poseen las personas para llegar al éxito, sin embargo, no siempre sucede así. El gestionar trata de saber qué personas son las idóneas para ocupar un puesto en la organización, por ende, el proceso que se realiza para contratar a una o más personas es fundamental en toda organización, además de ser una ardua labor el coordinar actividades laborales para dar a desarrollar en personas dotadas de conocimiento, habilidades y competencias que dentro ya se van a ir forjando poco a poco con la preparación y conocimiento que se les conceda en cada uno de los individuos.

Se requiere en la actualidad ser una organización muy competitiva para poder mantenerse en el mercado, Cuestas (2005) propone que “gestionar a las personas que trabajan, como ciencia, buscando optimizar la manera en que colaboran en aras de los objetivos principales de su organización requiere de dedicación, persistencia y sensibilidad”. No basta con colaboradores que solo ocupen un puesto, por el contrario, tienen que estar alineados a las metas de la organización, es aquí donde la preparación y motivación es la clave para que las personas con habilidades en nuestra organización se sientan más aptas y motivados a sentirse parte de ella.

No todas las personas van a rendir del mismo porcentaje, más bien, mediante las capacitaciones, conocimientos, actividades y la práctica se puede adquirir el mayor alcance de saberes y lograr una eficiencia en cada uno de las personas para que en conjunto lograr y pasar las expectativas que se esperan en la organización. Dessler y Varela (2011) aseveran que se vienen estableciendo estándares para mejorar el desempeño de los colaboradores, sin embargo, también se necesita la retroalimentación y las estimulaciones para cooperar en solucionar deficiencias en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma destacada.

Además, se viene incurriendo fallas en una buena gestión de selección de personal, colaboradores temporales, faltas de inducciones y capacitación, de tal forma que los colaboradores en general no vienen trabajando en mejorar su productividad y eficiencia lo que genera una decreciente ventas y decadente servicio de primera calidad que se espera brindar. A fin de cuentas, de una buena gestión del talento humano en las organizaciones se puede obtener un rendimiento laboral con altas expectativas, manifestar las diferentes competencias que poseen los colaboradores y el servicio prestado conlleva a cumplir con los objetivos planteados por la empresa, mediante el apoyo, orientación y trabajo en equipo se puede ver reflejado en la influencia que tiene la gestión del talento humano para lograr el desempeño al máximo de cada uno de los colaboradores.

Por tal motivo, el presente documento investigativo sobre las influencias que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral favorecerá al hipermercado peruano plaza vea Tumbes en el desarrollo de su capacidad en gestionar y retroalimentar conocimientos para mejorar la productividad en sus colaboradores siendo eficientes y ofreciendo un mejor servicio a los clientes.

Actualmente, las empresas se enfrentan día a día a desafíos con los procesos de reclutamiento y selección de personal, no se han diseñado instrumentos que permitan ejecutar de manera eficiente y así proveer de los mejores talentos a las organizaciones, por otro lado, la capacitación que se le brinda al personal no se le ha dado mucha importancia, para desde un inicio orientar los esfuerzos del personal con el cumplimiento de las metas de la empresa, por consiguiente, los cambios que involucra una orientación cada vez más predominante al cliente conducen a las organizaciones a resaltar la importancia del servicio prestado, por ende, es más consecuente gestionar el talento que esté a la altura de ofrecer una calidad de servicio impecable (Moliner, 2001).

En España el mayor porcentaje de las empresas tiene problemas para encontrar el personal idóneo, existen muchas vacantes en sus plantillas, esto nos hace referencia cómo las organizaciones afrontan la incorporación de profesionales para cubrir sus

vacantes, de hecho, esta escasez de talento se efectúa mayormente en los puestos donde se requiere a una alta dirección o personas con un grado profesional, el gestionar la postulación es esencial en todo este proceso que se lleva a cabo para constatar que la persona la cual se va a elegir sea la apta para desempeñar y hacer que la empresa sea sobresaliente en Madrid. (Bello, 2020). Al fin y al cabo, el gestionar de manera correcta la atracción del talento humano es un tema que traspasa fronteras.

En el contexto actual peruano, existen dos grandes tendencias respecto a la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral. Mientras las empresas grandes y medianas que son transnacionales en su mayoría, vienen desarrollando diferentes estrategias para poder otorgarle las herramientas, ambiente y reconocimiento necesario a su equipo de trabajo y así cumplir con el objetivo de mejorar su desempeño. Por otro lado, las pymes y negocios informales, simplemente desarrollan la supervisión y pago de colaboradores, con todo ello podemos apreciar que solo un grupo ha logrado entender y tratar de gestionar el reclutamiento y recursos necesarios para poder lograr el éxito. (Muñoz, Vargas, y Zavaleta, 2020).

En nuestro país, los colaboradores manejan un trabajo y una calidad de servicio de acuerdo a lo que se les ofrece, la evaluación del desempeño es una apreciación que se le observa en el potencial de cada colaborador en su cargo otorgado, no todos los colaboradores tienen ese mismo entusiasmo u disciplina que coopere y aporte un valor agregado en las empresas que es lo que más se requiere. (Arriola, Castro y Pacheco, 2018, p. 158).

En Tumbes el talento humano no está totalmente en el puesto que se correspondería, hay muchas personas con talento increíble para desempeño en puestos correspondientes, sin embargo, se ubica a otros que no rinden como se espera o simplemente no es el indicado para el área. Principalmente en las entidades de la región, donde hace falta gestionar verdaderamente las etapas de selección a los colaboradores que van a desempeñarse en algunos de los cargos otorgados, en lo

privado hay una gestión, pero falta compromiso e inducción de conocimientos para tener a personas competitivas dentro de las organizaciones.

En tanto (López, 2005, p.77) afirma que para lograr tener un proceso efectivo la capacitación es esencial en el desarrollo del desempeño laboral, ya que los colaboradores dentro de la organización forman parte del proceso de mejoramiento y para la solución de problemas. Mejor dicho, un personal bien preparado para trabajar en equipo es un aporte significativo para la empresa, utilizar lo aprendido de manera inmediata es la mejor manera de desarrollar a plenitud nuevas capacidades y cultivarlas hasta la perfección.

En el hipermercado plaza vea Tumbes, toda gestión del talento humano que se ha venido realizando no ha superado u obtenido los resultados que se han esperado, la falta de una buena selección del personal se ven reflejado en el tiempo que los colaboradores les duran en la organización, refiriéndonos a las renunciadas inesperadas por parte de los que ya conforman la empresa. Por otro lado, no se puede percibir el cumplimiento de metas en los indicadores que cada área tiene dentro del hipermercado ya que, no hay una buena orientación y retroalimentación de los procesos a realizar ocasionando un bajo nivel en el desempeño de los colaboradores y en la calidad de servicio que se espera.

Si nos enfocamos a nivel local, ya sea Metro, Plaza Vea o centro comercial Ramos cualquiera que sea la actividad que realiza siempre va a priorizar el objetivo de metas, para ello tiene que coordinar todos los esfuerzos de los que integran la organización, trabajando en conjunto con las diferentes habilidades que cada individuo maneja, todo ello tiende a aportar en la región un alto nivel de desempeño.

La situación descrita líneas arriba, me lleva a investigar el tema titulado “Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022”, planteándose las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las

implicancias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes?, ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión selección del personal en la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes?, ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión capacitación en la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes?, ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes?

La presente investigación intenta explicar el comportamiento que poseen las personas en todas las organizaciones y las influencias en su desempeño laboral respectivamente con el talento que posee, de la variable gestión del talento humano y desempeño laboral basándose en las teorías del comportamiento organizacional y la administración de recursos humanos de Dessler y Varela (2011). También se llevará a cabo el análisis de cada dimensión de las variables para poder entenderla y comprender la influencia e importancia en el desarrollo del estudio. Todo esto permitirá que mi investigación aporte de manera significativa al conocimiento en las disciplinas en referencias ya existentes.

En el desarrollo del estudio de la metodología donde se empleará la técnica documental y se diseñará el cuestionario determinando su confiabilidad mediante el alfa de Cronbach; asimismo se aplicará el método inductivo y deductivo para poder analizar las variables y determinar las conclusiones. Siguiendo un procedimiento de acuerdo al método científico se hará uso de Rho Spearman es importante para contrarrestar nuestra hipótesis de aceptación o rechazo con ello se pretende conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, teniendo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario lo cual serán aplicados al personal del hipermercado peruano plaza vea Tumbes, para la obtención de resultados; en tal sentido se presume que el presente documento de proyecto servirá para futuras investigaciones relacionados al tema.

La presente investigación conlleva a realizarse por la tendencia a solucionar los problemas del hipermercado peruano plaza vea Tumbes sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral que se ve reflejado en su personal ya establecido. Por otro lado, los diferentes análisis a realizarse se emplearán para identificar, categorizar y concluir de las percepciones que tienen los integrantes de la organización, valiéndose en métodos de recolección de información.

Tras la mejoría de la gestión del talento humano se espera contribuir con la presente investigación y por ende mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, lo cual repercutirá en la satisfacción del cliente al ser atendido acorde a los estándares de calidad que la población Tumbesina necesita o espere. Además de sentirme más cómodos y parte de la empresa al notar que en realidad están aportando de manera significativa a la organización, por otro lado, el hipermercado contará con colaboradores sumamente eficientes y productivos a base de una buena gestión que se puede realizar.

Mediante esta investigación se busca obtener resultados positivos en el mejoramiento del hipermercado, puesto que al aplicarse el estudio sobre la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral; se tomará con mayor interés su búsqueda y explotación de ellas en cada uno de los colaboradores y así manejar o darle adecuado uso a los recursos que la organización provee. De tal manera, que la organización al contar con colaboradores con un rendimiento increíble generará mayor productividad y de esa forma se obtendrá un mejor servicio con los clientes forjando mayores ingresos en el incremento de ventas. Asimismo, la inversión para realizar el diagnóstico se encuentra dentro de un monto posible de cubrir por el autor.

El objetivo de la presente investigación es determinar si la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022. Teniendo como objetivos específicos: 1. Analizar si la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes. 2. Explicar si la dimensión capacitación de la gestión del talento humano tiene

implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes 3. Describir si la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes.

La presente investigación se desarrolla en ocho capítulos:

En el capítulo I se presenta la introducción, describiéndose la situación problemática, formulación del problema, la justificación y los objetivos. En el capítulo II se explica la revisión de la literatura, describiéndose las bases teóricas, antecedentes y definición de términos básicos. En el capítulo III, se redacta los materiales y métodos, abarcando las hipótesis, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis, metodología, variables y operacionalización. El capítulo IV contiene los resultados y discusión. En el capítulo V las conclusiones. En el capítulo VI redacta las reconvenciones. En el capítulo VII se presenta las referencias bibliográficas y finalmente en el capítulo VIII se adjunta los anexos que brindan consistencia y evidencia del desarrollo de la investigación.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico – científicas

En lo que respecta a la variable gestión del talento humano posteriormente de una revisión absoluta de la literatura comprendida en obras doctrinarias, se ha construido el marco teórico, donde se fundamenta la presente investigación.

2.1.1. Gestión del talento humano

Elton Mayo y colaboradores pertenecientes a la escuela humanística de la administración, en EE.UU. se realizó el experimento de Hawthorne donde permitió delinear la integración y el comportamiento social, además los niveles de productividad varían ya que el individuo no actúa aislado, sino como parte de un grupo. Las investigaciones de la teoría de las relaciones humanas se basaron en ideologías capitalistas sobre las que se idearon los modelos para controlar al trabajador y hacerlo más productivo, en oposición a que realmente se le respetara por el simple hecho de ser persona. (Sandoval, 2015).

Las personas tienen diferente modo de actuar según el lugar, cada individuo reacciona a lo que son sometidos ya sea en grupo o de manera individual, cabe recalcar que los grupos con tareas concedidas van a tener más presión a diferencia de los que no lo tienen a todo ello, con el objetivo de controlar y aumentar la productividad en ellos.

El modelo de las relaciones humanas siendo un experimento que se llevó a cabo en dos grupos a los trabajadores; grupos experimentales por un lado quienes eran sometidos a diferentes pruebas y grupos de control aquellos que no estaban sometidos a ninguna prueba y realizan el trabajo rutinario.

Eslava (2004) Precisa que “es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización”. Por otro lado, Chiavenato (2011) dice “es el proceso o acción desarrollada por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de las personas dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante”.

Dessler y Varela (2011) nos menciona que son “prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; reclutar, capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro”.

Cuesta (2010) señala que “tiene por objeto a la gestión de personas que laboran en la organización, la cual son portadoras del conocimiento que no puede tratarse descontextualizado o independientemente de las personas como seres sociales”.

Teniendo en cuenta lo antes mencionado, la gestión del talento humano es todo un proceso a desarrollar para poder seleccionar al personal con habilidades increíbles a desempeñarse en las diferentes áreas que cuenta la organización, cabe recalcar que este proceso de gestionar va más allá del contratar, e integrar a individuos a la organización, sino capacitar, orientar para obtener los logros en conjunto con todos los que pertenecen a la organización.

Dimensiones de la gestión del talento humano

Dessler (2011) nos menciona tres dimensiones:

Reclutamiento y selección, trata de todo el proceso de la convocatoria hasta la asignación en el puesto al que se le va a contratar a las personas para el desarrollo de actividades dentro de la organización. Capacitación y remuneración, determinadas en la inducción, preparación y desarrollo que dan un valor agregado al talento la cual poseen los colaboradores. Habilidades

personales, calificando el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares, destacando y reforzando lo sobresaliente de cada uno de los que pertenecen a la organización.

Chiavenato (2009) hace referencia a tres dimensiones:

Incorporación a las personas, representa la ruta que conduce a su ingreso a la organización, lo que abarca la selección de personal. Capacitación es el primer paso para la adecuada asignación en las distintas actividades de la organización, además un medio para adecuar a cada persona a su trabajo y apalancar el desempeño dentro de la organización. Habilidades personales, el desarrollo mutuo y continuo de cada individuo es la única forma de superar los obstáculos que se presenten a futuro con las organizaciones y para que siempre estén actualizadas y preparados de tal manera que sean viables.

Selección de personal

Toda organización para llegar a la cima depende mucho del potencial y la calidad de colaboradores que cuenta, estas personas son las que generan productividad, calidad y competitividad; sin personas las organizaciones no funcionarían. Una empresa para ser competitiva y sobresalir frente a su competencia depende de las personas, el capital humano de las empresas. Según Vallejo (2015). La selección es el proceso de elegir al mejor candidato para el puesto, bajo criterios de selección del perfil del puesto disponible.

Chiavenato (2009) expresa que “es un filtro lo cual permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas”. Por otro lado, Stoner, Freeman, y Gilbert (2008) agregan que:

El proceso de selección ideal implica una decisión de ambas partes, la organización decide si ofrece un empleo, así como el grado de atractivo que debe

tener la oferta, y el candidato al empleo decide si la organización y el empleo ofrecido se ajustan a sus necesidades y metas.

Por ende, el seleccionar es un proceso que se regirá acorde al perfil que se necesita, de tantos candidatos, elegir a la persona idónea para que asuma el reto de aportar un valor a la organización.

Capacitación

Dessler (2011) manifiesta que son los “métodos que se utilizan para dar a los trabajadores las habilidades que necesitan para realizar sus labores”.

Chiavenato (2011) precisa que:

“Es el proceso de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función a sus objetivos definidos. La capacitación es una inversión y no un gasto además produce a la organización un rendimiento que en realidad vale la pena, en ella se les va a proporcionar la posibilidad de adquirir el conocimiento, la práctica y la conducta requeridas por ella”.

El capacitar aplicando técnicas de enseñanza al personal de la organización alimenta los conocimientos para ejercerlos en el puesto otorgado y obtener un buen rendimiento laboral.

Proceso de capacitación y desarrollo

Los programas de capacitación y desarrollo se conforman en cinco pasos, Dessler (2011) considera los siguientes:

1. Elaborar un diagnóstico de las necesidades, en este punto se identifica habilidades específicas que son necesarias para mejorar el desempeño y la

productividad, además de establecer los objetivos de la capacitación (Dessler, 2011, p. 201).

2. Diseño didáctico, compilar objetivos, métodos audiovisuales y la secuencia que va a tener el plan de capacitación, ejemplos, actividades, entre otros (Dessler, 2011)
3. Validación, en el tercer proceso se presenta y valida la capacitación frente a una audiencia representativa, las respectivas revisiones finales se basan en los resultados piloto para poder garantizar la efectividad del programa (Dessler, 2011)
4. Implementación, poner en ejecución el plan de capacitación, teniendo como experto a un instructor que va a saber capacitar de la mejor manera (Dessler, 2011)
5. Evaluación, apreciar las reacciones, aprendizaje, conocimientos, actitudes y los resultados de los aprendices (Dessler, 2011).

Talento humano

Existen cuatro aspectos esenciales en el talento de las personas que reflejan competencia individual, según (Vallejo, 2015):

1. Conocimiento. Es el saber, el resultado de aprender a aprender de forma continua
2. Habilidad. Se trata de saber hacer. Es la aplicación del conocimiento para resolver problemas y situaciones, es crear, innovar, mejor dicho, transformar el conocimiento en resultado.
3. Juicio. Saber analizar la situación y el contexto, tener análisis crítico, juzgar los hechos, establecer un equilibrio y definir prioridades.
4. Actitud. Saber hacer que las cosas ocurran, una actitud positiva y emprendedora, todo ello va a permitir lograr y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, dar valor agregado, llegar a la excelencia y enfocarse a los resultados.

Por lo tanto, toda persona tiene un potencial a desarrollar y aportar en alguna organización, ya sea en diferentes aspectos que aplicándolo se ve reflejado en el buen

resultado que se obtiene de todos ellos al solucionar, innovar y emprender con miras a la excelencia.

Las personas y las organizaciones

En varias ocasiones por no decir todas, la integración de los colaboradores en las organizaciones se les hace un poco complicado, puesto que llegan con otro estilo o modelo de trabajar en su antiguo centro de labores. La integración entre individuo y organización no es un problema reciente, las personas se agrupan y forman organizaciones con el fin de lograr objetivos comunes, mientras las organizaciones van posicionándose y teniendo éxito van a ir requiriendo de más personas para realizar sus actividades, las organizaciones reclutan y seleccionan sus recursos humanos para, con ellos y mediante ellos lograr los objetivos organizacionales propuestos (Chiavenato, 2011)

Capital humano

Toda organización cuenta con el recurso más importante que hace que se mantenga desarrollando actividades en su organización. (Vallejo, 2015) comenta que el incremento en la capacidad de producción en el trabajo es alcanzado con las capacidades de trabajadores; adquiridas en el entrenamiento, educación y la experiencia. Es la calidad del trabajo la que ayuda a incrementar la productividad, para ello es fundamental invertir en el capital humano con la educación y entrenamiento de la mano de obra para lograr los objetivos corporativos.

El capital humano es fundamental en una organización para el cumplimiento de metas, sino se cuenta con el personal que se requiere, en consecuencia, los demás no van a rendir como se espera por acumulación de tareas.

Habilidades personales

Según Chiavenato (2006) habilidades son “la capacidad de transformar el conocimiento en acción y ello resulta en un desempeño anhelado” agregando a habilidades personales son aquellas cualidades que influyen de manera directa en la forma en como uno actúa y realiza sus tareas, es decir, son las competencias técnicas, sociales y psicológicas que posee cada persona para poder destacar en su jornada laboral, o también en su vida personal. Las habilidades personales dependen en la mayor parte de uno mismo, es el resultado de todos los conocimientos y formación adquirida.

2.1.2. Desempeño laboral

Definiciones

Cada individuo tiende a realizar actividades otorgadas por el jefe de su área, pero hay algunos que siempre quieren sobresalir, generando de esta manera un realce a su eficiencia como colaborador. Referente a ello Chiavenato (2000) define como el conjunto de acciones o comportamientos observados en los empleados que sobresalen en el esfuerzo para el logro de los objetivos de la organización. Ansele (2010) precisa que “toda gestión tiene por estilo una recompensa” (p. 21). Chiavenato (2007) nos menciona que es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo. Es la eficacia de todo el personal dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato, 2002)

Por añadidura Robbins y Judge (2013) manifiestan que: “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”

Todas las competencias que desarrollan los colaboradores como son sus habilidades, capacidades, valores, actitudes y conocimientos las cuales son aplicadas con mucha responsabilidad en su puesto de trabajo, por ende, tiene que ser de manera constante y sostenible en el tiempo para que la organización logre sus objetivos y metas.

Dimensiones de desempeño laboral

Calidad de servicio

Tschohl (2012) dice que:

“Es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes” esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a los que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medios de comunicación sino también de cualquier otra forma

Los colaboradores tienen el poder lograr que el cliente se fidelice con la organización, mostrando una calidad en el servicio que brinda ya sea en cualquier área de trabajo de la empresa. El estar atento, cooperar y aportar a que los clientes sientan que son tratados de una manera única.

Trabajo en equipo

Stoner, Freeman, y Gilbert (2000) definen “un equipo como dos o más personas que interactúan y se influyen entre sí, con el propósito de alcanzar un objetivo común”

Ezequiel y Aguilar (2001) mencionan que “es un número pequeño de personas que con conocimientos y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos”

Chiavenato (2009) indica que:

Los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen, en lugar de separar a las personas en puestos individuales y fragmentados, ahora el secreto está en reunir o juntar a las personas en equipos, en grupos de trabajo integrados y en actividades conjuntas. El resultado es totalmente diferente y mejor.

Disciplina laboral

Dessler y Varela (2011) aluden que:

El propósito es motivar a los colaboradores a comportarse de manera sensible en el centro laboral, las reglas y los procedimientos funcionan más o menos con el mismo propósito que las leyes en la sociedad; la disciplina se requiere cuando se transgrede una de las dichas regulaciones.

Chiavenato (2009) concreta que “es la condición en que los trabajadores se dirigen a sí mismas de acuerdo con las reglas y los procedimientos de un comportamiento aceptable para la organización”

Tipos de equipos

Existe toda una variedad de equipos, a saber:

- 1. Los equipos funcionales cruzados**, conformados por personas procedentes de distintas áreas de la compañía ya sea marketing, finanzas, administración u otro, se forman para alcanzar un objetivo específico por medio de una mezcla de competencias. Casi siempre son designados (Chiavenato, 2009).
- 2. Los equipos de proyectos**, formados por expertos que buscan diseñar un nuevo producto o servicio. La designación de los participantes se basa en su

habilidad para aportar a un resultado exitoso. El grupo se desune una vez terminado el objetivo (Chiavenato, 2009).

- 3. Los equipos autodirigidos**, por lo general están compuestos por personas altamente preparadas para que en conjunto desempeñen tareas independientes dentro de una unidad de trabajo. Los integrantes usan el consenso en la toma de decisiones para desempeñar el trabajo, resolver problemas o lidiar con los clientes internos o externos (Chiavenato, 2009).

Complementación humana e interprofesional

Ezequiel y Aguilar (2001) manifiestan:

La acción conjunta y el apoyo mutuo que presupone el trabajo en equipo, implica y exige que cada uno logre comprender, y sobre todo que practique, la complementariedad. Un equipo cumple verdaderamente su razón de ser cuando cada uno, por pertenecer a él, se realiza y complementa más plenamente gracias a los otros. Si no hay complementación, no hay equipo, puesto que el trabajo de cada uno se articula con el otro.

Al hablar de complementariedad, se refiere tanto a la humana como a la interpersonal o interdisciplinaria. Cualquiera de las dos tienen la posibilidad de impulsar el intercambio de conocimientos, experiencias, habilidades y perspectivas diferentes que poseen cada uno de los integrantes de un equipo. Por lo tanto, la inclusión, el trato y la confianza que se transmitan las personas dentro de un grupo va a conllevar a que se sientan seguros de trabajar por un solo objetivo, muy aparte de no bajar la postura de profesionales y saberes que cada uno cuenta para aportar en conjunto.

2.2. Antecedentes

Internacionales

Benavides (2016) en su tesis titulada:

“Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa ICAPAR de la ciudad de Machala, 2016” tuvo por objetivo analizar la gestión del talento humano en dicha empresa con el uso de técnicas de investigación para la mejora de la eficiencia y eficacia laboral que permitió medir la rentabilidad de la empresa y sostener su competitividad, el método utilizado fue de tipo cualitativo basado en técnica de la entrevista dirigido al gerente de la empresa, además se utilizó la técnica de la encuesta aplicado a una muestra de 15 empleados de la entidad. De acuerdo con los resultados que se obtuvieron, concluyó que el gerente desarrolla actividades del departamento de gestión del talento humano lo que incide de forma deficiente en el desempeño de sus actividades cotidianas y las de sus empleados porque cuentan con demasiada carga laboral lo cual no le permite realizar un adecuado control del desempeño de sus empleados. También de la falta de personal, escasas capacitaciones, inadecuada comunicación, despreocupación por impulsar el desarrollo profesional, insuficiente control y evaluación del desempeño; estos aspectos han repercutido que los empleados no desarrollen en totalidad su potencial y aporten en el cumplimiento de sus actividades.

El estudio aporta a nuestra investigación, la relación positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, en tanto, que la mejora de la eficiencia y eficacia está en función de la buena gestión del talento humano.

Por otra parte, Altamirano, (2020) en su estudio denominado:

“Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo – Educación” dicho trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera influye la gestión de talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo, en el ámbito del desarrollo organizacional, para llegar al desarrollo de hipótesis se utilizó un tipo de investigación transversal, correlacional causal y explicativo, de diseño no experimental. La investigación tuvo una población de 30 colaboradores del servicio público administrativo, con una muestra censal, la técnica que se utilizó fue la encuesta, lo cual se aplicará el cuestionario a los 30 colaboradores. con su instrumento el cuestionario, con la validación del test de KMO, arrojando una tabla el valor de 0.704 y una significación de 0.000. Por lo tanto el cuestionario se consideró válido. Llegando a las conclusiones que la gestión del talento humano en la dirección distrital 18D06 Cevallos a Tisaleo – educación se caracteriza en la diferenciación de los recursos humanos que poseen la institución debido a que cada colaborador de la empresa posee conocimientos, experiencia, habilidad, juicio y actitud en el cargo que desempeñan en su campo laboral, cabe mencionar que estas características pueden ser consideradas como un activo intangible de la entidad ya que están direccionadas hacia los objetivos y metas de la institución.

El estudio contribuye a nuestra investigación, la influencia de la gestión humana en los resultados de las metas trazadas, por lo consiguiente, la obtención de un buen desempeño laboral en el ámbito del desarrollo organizacional se basa en la diferenciación de los recursos humanos que una organización posee.

Nacionales

Castillo, (2016) en su investigación titulada:

“La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Chaclacayo, 2016”. Como objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de la mencionada entidad. La investigación fue aplicada con el diseño descriptivo, correlacional, de enfoque cuantitativo y de tipo básico que se recogió toda la información en un determinado tiempo. Tuvo como población 82 trabajadores administrativos de la municipalidad de Chaclacayo, la muestra fue censal lo cual se consideró los 82 trabajadores a quienes se aplicó una encuesta de 20 preguntas en cada variable midiéndose en la escala de Likert.

La investigación obtuvo como resultado un 0.775 el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta siendo el nivel de significancia bilateral $p= 000. <0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; donde se concluyó que: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Chaclacayo 2016.

El trabajo mencionado, aporta a nuestra investigación, la relación positiva de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, considerando que un buen proceso en las gestiones humanas se obtienen resultados significativos para la empresa.

Huamán (2018) elaboró la tesis titulada:

“La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Tacna, 2018”. El objetivo

de la investigación fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local, la metodología aplicada en dicha investigación fue con un diseño no experimental, transversal y de nivel explicativo dirigido a una población de 90 trabajadores y una muestra de 73 trabajadores, utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Como resultado se comprobó en base al valor de significancia calculado menos de 0.05 y la gestión del talento humano influye en un 89.8% sobre el desempeño, sin duda alguna los procesos de personal son fundamentales para lograr que los trabajadores logren un mejor rendimiento sobre sus funciones, en términos de producción, calidad, conocimientos de las labores que realiza, aportación y mucha creatividad. Se concluyó que la gestión del talento humano influye de manera significativa sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Tacna, 2018

El estudio anterior coopera a nuestra investigación, la influencia de la gestión humana y el desempeño laboral, por lo tanto, una mejor producción, calidad, conocimientos y creatividad depende de los procesos a desarrollar en la gestión del talento humano.

Local

Ruiz y Sánchez (2017) en su tesis titulada:

“La gestión de las personas y su influencia en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de salud de Tumbes, 2017” el objetivo que tuvo fue determinar la relación existente entre la gestión de personas y el desempeño laboral de dicha entidad, con una población de 198 trabajadores y el tipo de muestreo que se utilizó, por conveniencia fueron 23 trabajadores. Como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario que para poder llegar

a obtener una información precisa y requerida se aplicó a 23 colaboradores administrativos.

La validez y la confiabilidad del instrumento utilizado fue según el coeficiente de alfa de Cronbach y los resultados que se obtuvo fue de 0.893, por tanto, son fiables y consistentes. Además, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson con un valor de 0,4927 lo que significa que existe una correlación positiva alta, donde se llegaron a conclusiones que la gestión de personas y el desempeño laboral en la dirección regional de salud si existe una correlación positiva directa, demostrando que si se desarrolla una buena gestión de personas se va a poder apreciar un desempeño laboral del trabajador.

Aportando a nuestra investigación el anterior estudio, la correlación positiva de la gestión de las personas conlleva a obtener buenos resultados dentro de la organización, por lo tanto, el cumplimiento de metas, innovación y desarrollo de conflictos están en función a la gestión del talento de los individuos.

Dominguez (2022) en su investigación titulado:

“Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la ética profesional en el desempeño laboral del personal profesional nombrado de dicha entidad. La metodología utilizada fue descriptiva- correlacional, no experimental, transversal con las variables de estudio ética profesional y desempeño laboral, con una población de 169 trabajadores y una muestra de 34 funcionarios profesionales nombrados, se utilizó la técnica de la encuesta y se diseñó un cuestionario de 19 preguntas para ética profesional y 21 para desempeño laboral; empleando la Escala de Likert: De acuerdo (DA) =3, Indeciso (I) = 2, En desacuerdo (ED) =1. Los resultados obtenidos influencia de la ética profesional mostro un nivel alto con el 76% de respuestas con un coeficiente Rho de Spearman del 0.566. Los principios de la ética profesional son las que forman parte de la conciencia del

individuo, se denotan con el comportamiento de la persona, se obtuvo un resultado de 85% para el nivel alto, con Rho de Spearman de 0.250. Los deberes de la ética profesional son los que marcan responsabilidad en la prestación de servicio dada por el personal, fueron el 82% para el nivel alto con Rho de Spearman de 0.566.

La autora ha demostrado con su investigación que, al fomentar las buenas prácticas éticas, realizar talleres que fortalezcan las conductas y comportamientos éticos, establecer un orden jerárquico adecuado con el propósito de que cada personal sepa que hacer y cumplir con las metas, esto permite desempeñarse más en sus funciones.

2.3. Definición de términos básicos

Gestión del talento humano

Proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes al mundo laboral, además retiene un recurso humano existente

Desempeño

“Es la manera en que las personas cumplen sus funciones, actividades y obligaciones” (Chiavenato, 2009)

Talento humano

Habilidades y dotes que poseen las personas para desarrollar en las organizaciones contribuyendo al cumplimiento de objetivos.

Selección

Elección de una o más personas dentro de un grupo

Selección de personal

Clasificar a personas con función de sus potencialidades, y contribuir a la formación y desarrollo de los candidatos al área donde se requiere.

Recompensas

Lo que se da a cambio de lo que la otra persona coopera o se gana a base de su esfuerzo o una tarea determinada.

Complementariedad

Es lo que se añade a una cosa incompleta para que esté entera

Trabajo en equipo

Conjunto de personas que realizan una tarea en conjunto para alcanzar mejores resultados

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis.

Hipótesis general

H₁: Las implicancias de la gestión del talento humano son positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022

H₀: Las implicancias de la gestión del talento humano no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁. implicancias de la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercado peruano Plaza vea Tumbes.

H₀. implicancias de la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercados peruanos Plaza vea Tumbes.

Hipótesis específica 2

H₁: implicancias de la dimensión capacitación de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercados peruanos Plaza vea Tumbes.

H₀. implicancias de la dimensión capacitación de la gestión del talento humano no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercados peruanos Plaza vea Tumbes

Hipótesis específica 3

H₁. Las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

H₀. Las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano no es positiva ni significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de hipermercados peruano plaza vea Tumbes.

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Hernández (2014) afirma que “es el conjunto de individuos, objetos, sucesos o comunidades de los que se desea conocer algo en una investigación” (p. 174).

En el estudio de la población estuvo constituida por 85 trabajadores que comprende da la gerencia, asistente administrativo, jefes y colaboradores en general, según los registros del hipermercado peruano plaza vea Tumbes

Tabla 1

Población laboral del hipermercado peruano plaza vea Tumbes

Grupo laboral	N° de colaboradores
Gerencia	2
Asistentes administrativos	2
Jefes	8
Colaboradores	73
Total	85

Nota: Unidad de recursos humanos del hipermercado plaza vea Tumbes (2022).

Muestra

Hernández (2014) define que “supone un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización de ser elegidos”. (p. 189). Por otro lado, Carrasco (2005) considera a la muestra como “parte de la población seleccionada, de las cuales las características esenciales se verán reflejadas en la medición y observación de las variables”.

La muestra del estudio se realizó de manera censal y/o intencional porque se empleó todos los elementos de la población en este caso 85 trabajadores que incluye desde gerencia, asistentes administrativos, jefes y colaboradores en general.

Muestreo

Bernal (2016) menciona que hay diversas clasificaciones para los métodos de muestreo, dentro de ellos está los de diseño probabilístico y no probabilísticos, también los de diseño por atributos y por variables.

Se aplicó el muestreo no probabilístico ya que se realizó la encuesta a todos los elementos de la población en este caso se ejecutó el cuestionario tipo entrevista a los 85 trabajadores en sus respectivos puestos de trabajos en su jornada laboral indicada por el hipermercado peruano.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección

Métodos.

Nel (2010) precisa que “el método son los diferentes procedimientos que llevan al logro de los objetivos de lo que se desea estudiar”. En la presente investigación se empleará los siguientes métodos:

Método inductivo

El procedimiento realizado partió desde la recolección de información, y en el marco teórico establecer las dimensiones de la gestión del talento humano y desempeño laboral, dándole un análisis a profundidad sobre la información desde los conceptos teóricos, básicos hasta arribar a las conclusiones de la investigación. Asimismo, Baena (2014) explica que “es una generalización que lleva de los casos particulares a lo general, en la investigación basándose en características de un fenómeno que formen una ley para todas las situaciones de la misma especie”.

Método deductivo

El estudio de la presente investigación es deductivo porque se siguió un proceso sintético – analítico ya que se presentaron bases teóricas, doctrinas, conceptos, definiciones o normas generales de las cuales se extrajeron conclusiones en las que se aplicaron o se han examinado en casos similares, sobre ello se ejecutaron las recomendaciones. Bernal (2016) comenta que “este método parte de lo general a dar

argumentos específicos, o sea, se empieza analizando teorías, leyes, principios, etc.; con la validez debida, para que ello sea aplicado a situaciones individuales”.

Método cuantitativo

El propósito de la investigación fue recopilar datos numéricos en la cual se analizaron los datos cuantitativos sobre las variables y sus dimensiones de la gestión del talento humano y desempeño laboral, además, se utilizó programas estadísticos como el SPSS, con el modelo Rho de Spearman y el Alpha de Cronbach, y tablas de frecuencia. Conforme a Baas, Barceló y Herrera (2012) dicen que el método cuantitativo tiene como finalidad “verificar y buscar la obtención de datos precisos, sólidos y repetibles” (p. 29)

Método descriptivo

Este método se ha utilizado para poder recopilar, organizar, resumir, analizar y generalizar los resultados de las observaciones de nuestro objeto de estudio. Todo ello ha implicado una investigación de información para tener las ideas claras y determinadas con respecto a las variables y dimensiones expresadas en la presente investigación.

Problemático-hipotético

Santiesteban (2014) dice que “la hipótesis es formulada en base a ciertos hechos o situaciones que constituyen indicios, además considera que esta sirve para explicar los hechos ya conocidos y pronosticar los desconocidos”. La presente investigación se fundamentó en la situación problemática del cual se generó interrogantes que fueron respondidas mediante la formulación de hipótesis.

B. Técnicas

Para Pimienta y De la Orden (2017) “Son consideradas como conductas e instrumentos que se utilizan para manejar información, realizar el control y organizar datos recopilados, así construir conocimientos claves”. (p. 51)

Las técnicas aplicadas en la investigación al hipermercado peruano plaza vea tumbes son:

Documental

Según Nel (2010) se basa en “la elaboración de un marco teórico que forme un cuerpo de ideas sobre el objeto de estudio, conveniente para acercarse al tema y problemática del estudio”. En el estudio se aplicó la técnica documental ya que se han revisado, observado y analizado toda la información contenida en la literatura de los textos, libros, informes y leyes que han sumado a que esta información garantice una investigación con fundamentación relevante, todo ello mediante fichas bibliográficas.

Encuesta

Niño (2011) manifiesta que “facilita la recolección de datos que ofrece ciertas personas integrantes de una población o una muestra, además sirve para recopilar ideas, percepciones, apreciaciones, experiencias, etc; mediante la aplicación de cuestionarios previamente estructurados”. Se diseñó un cuestionario para el análisis de las dos variables, con 12 ítems, construyéndose en base a las dimensiones de cada variable, además de emplearla mediante la escala de Likert para hallar su valoración de cada pregunta, aplicándose tipo entrevista en una prueba piloto a la muestra determinada lo cual lo conforman los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

Entrevista

Gómez (2012) la conceptúa como “la relación que se forma entre el investigador y el objeto de estudio que puede por medio de un individuo o grupos con el fin de obtener información oral”. En este caso se entabló un diálogo con los colaboradores del hipermercado, así se pudo obtener un estudio más cerca a la realidad.

C. Instrumentos

Baena, (2017) asevera:

Conforman parte del apoyo que se tiene para que las técnicas cumplan su propósito, lo cual es servir de soporte en la realización y aplicación de la investigación; dentro de los más conocidos tenemos a los cuestionarios, test, manuales, entre otros. (p.68)

En la presente tesis se emplearon los siguientes instrumentos describiéndose a continuación:

Cuestionario

Para poder plantear el cuestionario se construyó preguntas cerradas las cuales ayudaron a definir cada uno de los indicadores de las variables a estudiar, este instrumento permitió conocer estados de opinión, posición, características o hechos específicos que corroboren con concluir o desarrollar las hipótesis planteadas. Para la presente investigación se diseñaron 2 cuestionarios: 12 preguntas para la variable gestión del talento humano y 12 preguntas para la variable desempeño laboral, estuvieron dirigidos a una muestra censal de 85 colaboradores del hipermercado, utilizando la escala de Likert de 5 niveles para la correspondiente evaluación.

1. Totalmente de acuerdo (TA)
2. De acuerdo (DA)
3. Indeciso (I)

4. En desacuerdo (ED)
5. Totalmente en desacuerdo (TD)

Fichas bibliográficas

Para lograr el análisis documental se empleó fichas bibliográficas, para registrar la información contenida en la literatura, informe y registros. En el análisis documental se elaboraron fichas bibliográficas, para registrar la información contenida en la literatura, informe y registros. Guerrero y Guerrero (2014) refiere que “en ella se encuentra todos los datos correspondientes al escrito y al autor de este, digamos que es una fuente de información para un adecuado uso y registro de la teoría”.

3.4. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

A. Tipo de estudio

La investigación que abordamos fue aplicada, porque intenta resolver los problemas presentados. Al respecto Baena (2014) manifiesta que este tipo de investigación “tiene como propósito el estudio de una situación contraria destinada a la acción, asimismo, de su enfoque en la resolución de necesidades que la sociedad y los hombres requieren” (p.11).

Cuantitativa, ya que se utilizó datos numéricos, estadísticos, indicadores que están relacionados con el objeto de estudio; utilizando instrumentos de medición como el cuestionario valorado con la escala de Likert. Pimienta y De la Orden (2017) dicen que este tipo de estudio “permite al investigador recopilar información plasmada en números, para el respectivo análisis racional y objeto”.

Este estudio fue de tipo descriptivo – correlacional, ya que se describió sus propiedades y características de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral y su asociación entre ellas que determinará las implicancias.

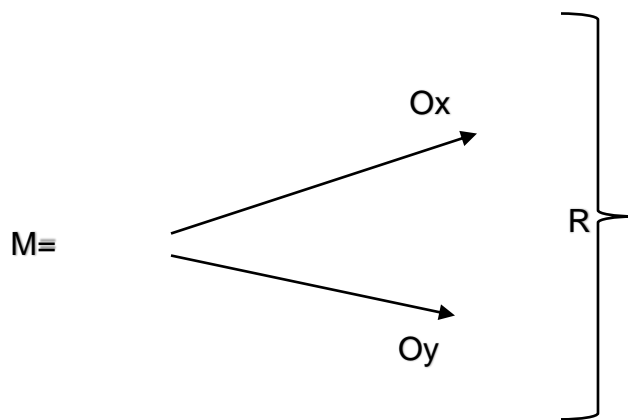
B. Diseño de contrastación

En la presente investigación se manejó el diseño no experimental, porque se describió el comportamiento de las variables de gestión del talento humano y desempeño laboral como se percibe en la realidad.

Hernández (2014) manifiesta que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

Por otro lado, también estuvo aplicado con un diseño transversal ya que se han recopilado información y datos en un solo momento, según Bernal (2016) es “aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio una única vez en un momento dado.

Para la contratación de hipótesis tenemos:



M = muestra

O_x = observación de gestión del talento humano

O_y = observación de desempeño laboral

R = relación entre variables

3.5. Procesamiento y análisis

Procesamiento de datos

Después de la recolección de los datos se hizo uso del programa Excel para la tabulación de los datos, todo este registro pasó a ser exportado al programa software estadístico de ciencias sociales (SPSS), en su procesamiento se obtuvo coeficiente, tablas de frecuencia y las figuras que representarán resultados de las variables en base a objetivos, para lo cual se llevó a cabo una secuencia de cuatro (4) pasos, lo cual se describe a continuación:

1. Se realizó la verificación de la encuesta, validando que se haya realizado acorde a los objetivos establecidos de la investigación.
2. Asignar códigos y cifrados numéricos al cuestionario aplicado, esto permitió obtener resultados exactos sobre las preguntas planteadas en el cuestionario.
3. En este paso, se hizo la verificación, validación y codificación de la información obtenida, luego se efectuó la introducción de la información en el software SPSS.
4. Por último, se procedió a la elaboración en tablas de frecuencia toda la información recolectada en el cuestionario aplicado.

Las respuestas otorgadas por los 85 colaboradores del hipermercado respecto a las variables de estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral se procesaron en tres categorías “alto, medio y bajo” con el objetivo de analizar la implicancia de las variables. Detalle de la valoración según escala para cada variable:

Tabla 2

Escala valorativa de la gestión del talento humano

Niveles	Puntaje
Alto	44 – 60
Medio	28 – 43
Bajo	12 – 27

Nota: Encuesta aplicada

Tabla 3

Escala valorativa del desempeño laboral

Niveles	Puntaje
Alto	44 – 60
Medio	28 – 43
Bajo	12 – 27

Nota: Encuesta aplicada

Análisis

Una vez procesado todos los datos se analizaron aquellos datos, intentando explicar mediante la discusión, comparándolos con los resultados de otros investigadores, igualmente fundamentándose con el estado de arte, logrando efectuar la contrastación de hipótesis y determinando si la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

Para determinar la significancia de la hipótesis se hará uso del coeficiente Rho de Spearman, Baena (2017) expresa:

Es el grado de asociatividad o correlación que hay entre dos variables, acorde el sentido de la relación de estas en términos de aumento o disminución, la cual puede ser lineal o curvilínea, positiva o directa, negativa o inversa, nula y funcional. La interpretación de esta misma se expresa de la siguiente manera:

Tabla 4

Interpretación del Rho de Spearman

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.91 a +1.00	Correlación positiva débil
+0.76 a +0.90	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.11 a +0.50	Correlación positiva muy fuerte
+0.01 a +0.10	Correlación positiva perfecta

Nota: Carrasco (2012)

3.6. Confiabilidad del instrumento

Cuando nos referimos a la confiabilidad que puede tener un instrumento nos referimos al grado en el que se mide aquello que queremos llegar a medir o concluir. El alfa de Cronbach “determina la confiabilidad del instrumento de medición del cuestionario que asume los ítems en la escala tipo Likert, coopera en medir un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer, 1988).

Tabla 5***Criterios de confiabilidad de Alfa de Cronbach***

Nivel	Valor
Inaceptable	(<0.5)
Pobre	(>0.5)
Cuestionable	(>0.6)
Aceptable	(>0.7)
Bueno	(>0.8)
Excelente	(>0.9)

Nota: Tomado de Galindo (2020),

Para el cuestionario de la gestión del talento humano se aplicó una muestra piloto de 15 personas, obteniendo un coeficiente de 0.724 demostrando la confiabilidad del instrumento de medición es aceptable.

Tabla 6***Coefficiente de la gestión del talento humano***

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.724	12

Nota: encuestas

Para el cuestionario de la variable desempeño laboral se aplicó una muestra piloto de 15 personas, obteniendo un coeficiente de 0.726 demostrando la confiabilidad del instrumento de medición es aceptable.

Tabla 7

Coeficiente del desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.726	12

Nota: encuestas

3.7. Definición y operacionalización de variables

Variable 1: Gestión del talento humano

Definición conceptual

Chiavenato (2007) lo define como el “proceso o acción emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas, dotados de conocimientos, habilidades y competencias”

Dimensiones

- Selección de personal
- Capacitación
- Habilidades personales

Definición operacional

Es el porcentaje de la selección de personal, capacitación y habilidades personales que se centran en el conjunto de actividades que desarrollan y movilizan a personas de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. Medido a través de un cuestionario aplicado que consistió de 12 preguntas medidos con la escala de Likert en cinco niveles: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indeciso (I),

En desacuerdo (DA) y Totalmente en desacuerdo (TD); el cual fue aplicado por 85 colaboradores del hipermercado peruano en sus respectivos puestos laborales.

Tabla 8

Dimensiones de la gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Selección de personal	Currículo vitae, entrevista y contratación.	1,2,3,4
Capacitación	Presupuesto de capacitación, capacitar y preparar y programa de actualización de conocimientos.	5,6,7,8
Habilidades personales	Capacidad del conocimiento, crear e innovar	9,10,11,12

Nots: Cuestionario

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

“Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria, funcionando el individuo con un gran labor y satisfacción laboral” (Chiavenato, 2002).

Dimensiones

- Calidad de servicio
- Trabajo en equipo
- Disciplina laboral

Definición operacional

Representación porcentual de la calidad de servicio, trabajo en equipo y disciplina laboral que los colaboradores ponen en ejecución en una organización de manera eficiente. Medido a través de un cuestionario de 12 preguntas, con una valoración de escala de Likert.: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indeciso (I), En desacuerdo (DA) y Totalmente en desacuerdo (TD); el cual fue aplicado por 85 colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

Tabla 9

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Iniciativa, compromiso y creatividad.	1,2,3,4
Trabajo en equipo	Liderazgo, cooperación y orientación a objetivos.	5,6,7,8
Disciplina laboral	Cumplimiento de horarios y logro de objetivos	9,10,11,12

Nota: cuestionario

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar si la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022

Tabla 10

Implicancia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral

Nivel	Gestión del talento humano			Desempeño laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	44 – 60	72	84.71%	44 – 60	74	87.06%
Medio	28 – 43	13	15.29%	28 – 43	11	12.94%
Bajo	12 – 27	0	0.00%	12 – 27	0	0.00%
Total		85	100%		85	100.00%

Nota: Cuestionario

En la tabla 10, muestra que la variable gestión del talento humano obtuvo un nivel alto 84.71%, en el nivel medio 15.29% y en el nivel bajo 0.00%, teniendo una influencia en la variable desempeño laboral en el nivel alto 87.06%, en el nivel medio 12.94% y en el nivel bajo 0.00%, indicando estas cifras porcentuales como favorables entre la gestión del talento humano y la capacidad de desenvolverse en los diferentes puestos de trabajo, es decir, el hipermercado debe continuar fortaleciendo la buena gestión para el desarrollo de un buen desempeño laboral, enfocándose en las dimensiones: selección de personal, capacitación y habilidades personales.

En consecuencia, los resultados evidencian que la gestión del talento humano tiene una alta influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: Las implicancias de la gestión del talento humano son positivas y significativas en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022

Tabla 11

Correlación de la gestión del talento humano y desempeño laboral

			Gestión del talento humano	Desempeño Laboral
Rho Spearman	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1	0.998
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.998	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	85	85

Nota: Encuesta

Obteniendo el cálculo del coeficiente de Rho de Spearman en el estadístico SPSS, se obtuvo un resultado de 0.998 entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral, con la influencia de un nivel de significancia de 0.00 (bilateral), indicando que existe una correlación positiva perfecta y significativa entre las variables de estudio. En conclusión, al obtener un P-Valúe de $0.00 < 0.05$ nos indica que la hipótesis general planteada para este objetivo ha sido aceptada. Teniendo en cuenta que, al priorizar una buena gestión en los procesos de selección, capacitación y desarrollar las habilidades de los colaboradores garantiza un desarrollo oportuno laboral.

Para el objetivo específico 1: Analizar si la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes.

Tabla 12

Implicancia de la selección de personal en el desempeño laboral

Nivel	Selección de personal			Desempeño laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	15 – 20	73	85.88%	44 – 60	74	87.06%
Medio	9 – 14	11	12.94%	28 – 43	11	12.94%
Bajo	4 – 8	1	1.18%	12 – 27	0	0.00%
Total		85	100%		85	100.00%

Nota: Cuestionario

De las respuestas de los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes se encontró que la variable selección del personal se ubica en el nivel alto con el 85.88%, en el nivel medio 12.94% y en el nivel bajo 1.18% incidiendo en la variable desempeño laboral expresado con el 87.06% en el nivel alto, 12.94% para el nivel medio y 0.00% en el nivel bajo. Estas cifras indican que la selección de personal representada por la entrevista que se realiza en el proceso de pre selección y la revisión de los CV, que han sido puesto en práctica escogiendo a los que se considere más aptos en el puesto causan la existencia de un mejoramiento del desempeño laboral, para que lo desarrollen dentro de la organización.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: implicancias de la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes.

Tabla 13

Correlación de la selección de personal y desempeño laboral

			Selección de personal	Desempeño Laboral
Rho Spearman	Selección de personal	Coeficiente de correlación	1	0.881
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	85	85
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0.881	1
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	85	85

Nota: Encuesta

De los resultados arrojados mediante el coeficiente Rho de Spearman, se refleja con el 0.881 que la dimensión selección de personal y la variable desempeño laboral tienen una correlación positiva muy fuerte con un nivel de significancia de 0.000 (bilateral), evidenciando que la hipótesis específica 1 ha sido aceptada, es decir, que su relación dentro de estos es adecuada, debido a que los colaboradores rescatan y priorizan un esfuerzo en el desenvolvimiento en la entrevista personal y un C.V. con las expectativas que se requiere; consecuentemente resalta un 0.119 por fortalecer y mejorar en el proceso de contratación con el fin de obtener a las personas idóneas que cooperen al correcto desempeño laboral, ya que el personal que ingresa debe contar con objetivos determinados a cumplir, además que cuenten con requisitos para ejercer el puesto y las tareas que se le asignen con el fin de elevar los índices de un excelente rendimiento y logro de metas a nivel de tienda.

Para el objetivo específico 2: Explicar si la dimensión capacitación de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes

Tabla 14

Implicancia de la capacitación en el desempeño laboral

Nivel	Capacitación			Desempeño laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	15 – 20	76	89.41%	44 – 60	74	87.06%
Medio	9 – 14	9	10.59%	28 – 43	11	12.94%
Bajo	4 – 8	0	0.00%	12 – 27	0	0.00%
Total		85	100%		85	100.00%

Nota: Cuestionario

Como resultado de la investigación se observa la influencia de la dimensión capacitación con un 89.41% con la variable desempeño laboral que refleja un 87.06% en el personal del hipermercado plaza vea Tumbes donde destacan la preparación y programación de capacitaciones que se requieren para poder adquirir muchos más conocimientos que serán puestos en práctica en cada uno de los puestos que se desempeñen, en tanto, el nivel medio alcanzó un 10.59% y finalmente en el nivel bajo consiguió un 0.00%; por consiguiente, la variable desempeño laboral en el nivel medio obtuvo un 12.94% y en el nivel bajo un 0.00% por ende, está bien establecer un plan de capacitación con el propósito que cada persona obtenga inducciones y nuevos aprendizajes orientado al cumplimiento de metas para el buen enfoque de calidad de servicio, trabajo en equipo y disciplina dentro del desempeño laboral.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: implicancias de la dimensión capacitación de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes.

Tabla 15

Correlación de la capacitación y desempeño laboral

		Capacitación	Desempeño Laboral
Rho Spearman	Capacitación	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.827
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Nota: Encuesta

Con el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se indica un 0.827 que la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral tienen una correlación positiva muy fuerte con una significancia de 0.000 (bilateral) de tal modo, los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes proceden con un buen desarrollo de capacitaciones, así como el tiempo determinado para retroalimentar información y practicando a base del plan de capacitación. Resaltando que se tiene que fortalecer la preparación y actualización de conocimientos con el fin de estimular el desempeño laboral dentro del hipermercado, empleando una iniciativa, compromiso, liderazgo y creatividad que inducen a el logro de metas en conjunto.

Para el objetivo específico 3: Describir si la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes.

Tabla 16:

Implicancia de las habilidades personales en el desempeño laboral

Nivel	Habilidades personales			Desempeño laboral		
	Puntuación	N° Enc.	%	Puntuación	N° Enc.	%
Alto	15 – 20	75	88.24%	44 – 60	74	87.06%
Medio	9 – 14	10	11.76%	28 – 43	11	12.94%
Bajo	4 – 8	0	0.00%	12 – 27	0	0.00%
Total		85	100%		85	100.00%

Nota: Encuesta

En la tabla 16, se muestra que el 88.24% de los colaboradores encuestados manifestaron que las habilidades personales como: capacidad de conocimiento, el crear e innovación del personal que mide la gestión del talento humano se encuentra en un nivel alto, asimismo un 11.76% manifestó que se encuentran en un nivel medio. Demostrando que, si el personal se enfoca en desarrollar las habilidades que tiene, ejecutándolas en todo momento para desarrollar sus actividades encargadas, entonces, podrá reflejarse un adecuado desempeño laboral, caso contrario si no hace uso de los conocimientos adquiridos, de la experiencia y el ingenio que lleva dentro puede afectar o estancar su rendimiento en su jornada de trabajo, tal como muestra la tabla en la variable desempeño laboral con el nivel alto de 87.06% mientras que, el nivel medio alcanzó un 12.94% y en el nivel bajo consiguió un 0.00%

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

Se confirmó con el uso de correlación de Rho de Spearman, que existe asociatividad positiva muy fuerte, por lo que revela que existe una influencia positiva y significativa de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano en la variable desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.

Tabla 17

Correlación de las habilidades personales y desempeño laboral

		Habilidades personales	Desempeño Laboral
Rho Spearman	Habilidades personales	Coefficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	0.850
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	85

Nota: Encuesta

Con los resultados determinados del cálculo de correlación Rho de Spearman con 0.850 y una significancia de 0.000 (bilateral) el cual fija que los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes desarrollan con neutralidad habilidades, así como ideas para la solución de problemas, creatividad para desarrollar sus actividades, además, el personal es consiente que se requieren constantemente nuevas opiniones de todos para poder establecer estrategias que sumen en poder reflejar un alto desempeño laboral. Asimismo, se tiene que forjar e inducir al aporte de ideas, ayudar a desenvolver la creatividad u opiniones en las dimensiones trabajo en equipo, disciplina laboral y calidad de servicio, las dimensiones de estas deben connotar un seguimiento para un desarrollo oportuno laboral.

4.2. Discusión

Respecto al objetivo general: Determinar si la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022. Según Dessler y Valera (2011) entienden a la gestión del talento humano como las pericias y capacidad para coordinar actividades laborales y a su vez saber manejarlos correspondiente a las relaciones personales de la función gerencial; evaluar, reclutar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro para el desarrollo de sus actividades. Y de acuerdo con Robbins y Judge (2013) describe al desempeño laboral como los comportamientos y actitudes que poseen los colaboradores para realizar sus tareas y que son relevantes para el cumplimiento de objetivos de la organización, además, que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada persona y el nivel que contribuye a la empresa.

En la investigación se encontró que la variable gestión del talento humano que comprende las dimensiones: selección de personal, capacitación y habilidades personales tuvo un nivel alto con el 84.71% de las respuestas, demostrando su influencia en el desempeño laboral, determinándose que el 87.06% de los colaboradores se esfuerzan por desempeñarse en sus puestos, corroborándose con un Rho de Spearman de 0.998 indicando una correlación y/o asociación positiva perfecta, es decir, realizar una buena gestión del talento humano que tiene el hipermercado, cooperando a descubrir nuevas habilidades, enfocándose en el desarrollo de capacitaciones para retroalimentar y reforzar conocimientos permite alcanzar un mayor desenvolvimiento en sus respectivos puestos de trabajo, realizando sus actividades de la mejor manera.

Los hallazgos de Altamirano (2020) en su tesis denominada: Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo – Educación, coinciden con la investigación donde se determinó una correlación perfecta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.910 y una significancia de 0.000, por lo tanto, la gestión del talento humano conlleva a un buen desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 1: Analizar si la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes. Vallejo (2015) expresa a la selección del personal como el proceso de elegir al mejor candidato para el puesto, rigiéndose bajo criterios de selección del perfil que se requiere.

Se halló que la selección de personal demuestra su influencia con un 85.88% en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes, confirmando con un Rho de Spearman de 0.881 que expresa una correlación positiva muy fuerte, es decir que los colaboradores u postulantes al puesto laboral toman con interés la entrevista labora, y ciertas evaluaciones que se le brindan, esforzándose para poder ser elegido y seleccionado al que más destaque a ocupar el puesto.

Se demuestra que existen sincronía con los resultados de la tesis de Cancinos (2015) denominada: Selección de personal y desempeño laboral, donde demuestra que con el 81.15% la primera variable influye de manera positiva y significativa en el desempeño laboral en un rango positiva muy fuerte.

Respecto al objetivo específico 2: Explicar si la dimensión capacitación de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes. Para ello, Dessler (2011) manifiesta que son los métodos, procesos que se utilizan para dar a los trabajadores y puedan desarrollar las habilidades que necesitan para realizar sus labores.

En la investigación se halló una influencia de la capacitación con un 89.41% del total encuestados con la variable desempeño laboral que refleja un 87.06% en el personal del hipermercado, donde se ve el reflejo de la preparación, inducciones y programas que se requieren para seguir adquiriendo conocimientos en todos sus colaboradores.

En concordancia con García (2017) en su tesis: La capacitación y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo año 2017, donde concluye que un 80.37% de los encuestados manifiesta que, si recibe una capacitación, demostrando que tienen una correlación positiva muy fuerte. Por ende, proceden con un buen desarrollo de capacitaciones, para estimular el desempeño laboral dentro de la entidad.

Respecto al objetivo específico 3: Describir si la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruanos plaza vea Tumbes. Chiavenato (2006) lo define como la capacidad en que un individuo transforma todo lo aprendido y lo pone en práctica para desarrollar su trabajo y haciendo notar un desempeño en ello.

La investigación efectuada por Carranza (2022) en su tesis: habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa ferretería & industrias Jheyson SAC, 2021. Estableció que la variable habilidades blandas que desarrollan los trabajadores de la ferretería tuvo un 50% de las intervenciones en un nivel alto, con una influencia en el desempeño laboral del 60% de los entrevistados, asimismo, se obtuvo Asimismo, se pudo contrastar la hipótesis de la investigación obteniendo como resultado un coeficiente de correlación $=0.917$ y un nivel de sig $=0.00$ llegando a la conclusión que existe una relación positiva alta entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la Ferretería & Industrias Jheyson SAC. Corroborando su relación positiva alta, siendo consistente con el Rho encontrado de 0.850, aceptándose la hipótesis que indica que las habilidades personales influyen en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la variable gestión del talento humano alcanzó un 84% influyendo en el desempeño laboral con un 87% al mismo nivel, resultados que se corroboraron con un (Rho) de 0.998 indicando la asociatividad positiva perfecta entre ambas variables. Obteniendo un P-value de 0.00 por tal razón se acepta la hipótesis planteada. Considerando que si se sigue realizando una buena gestión del talento humano reforzando la selección y potenciando sus habilidades y conocimientos de los colaboradores dará como resultado una mejora en la productividad realizando una efectiva ejecución de sus funciones correspondientes.
2. La selección de personal obtuvo un 85.88% en el nivel alto logrando tener una implicancia de 87.06% en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado plaza vea Tumbes, demostrando el desenvolvimiento, las personas aptas y experiencia adquirida de los postulantes, con una relación positiva muy fuerte, con un Rho de Spearman de 0.881, es decir, existe influencia positiva y significativa entre las variables de estudio. Se evidenció que el proceso de selección del hipermercado debe de seguir mejorando, apostando por implementar mejores perfiles idóneos para los puestos de trabajo.
3. La capacitación es el proceso mediante los colaboradores adquieren conocimientos, herramientas y actitudes para poder ejercerlas en su entorno laboral, además, es primordial para el logro de tareas, en donde se observa la influencia con un 89%, corroborándose con Rho de Spearman 0.827 se afirma que influye positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes. Se comprueba

actualizar el plan de capacitación con el fin de obtener nuevos conocimientos para desempeñarse de una mejor manera en cada puesto de trabajo.

4. Las habilidades personales son las cualidades por desarrollar que ayudan a crecer en lo personal y profesionalmente, mejor dicho, cooperan a nutrir el desarrollo personal, se obtuvo como resultados un 88% de influencia, reafirmando un Rho de Spearman de 0. 850, es decir se afirma que existe influencia positiva muy fuerte y significativa en el desempeño laboral del hipermercado. Haciendo mención que se necesita de aquellas habilidades de los colaboradores para que plaza vea obtenga resultados favorables en índices de mejoría y cumplimiento de metas.

VI. RECOMENDACIONES

1. El departamento de recursos humanos del hipermercado plaza vea Tumbes debe fortalecer las diferentes gestiones que involucren de manera inmediata a todos los colaboradores desde la pre selección trabajada hasta cuando ya estén laborando, gestionando diferentes estrategias que estimulen y ayuden a mejorar e incrementar el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado.
2. La gerencia y el departamento de recursos humanos deben adaptar convenientemente en el proceso de la convocatoria y selección de personal que ingresan a laborar, perfiles que vayan acorde a los puestos de trabajo que existen, ello se puede lograr a través de un análisis y requisitos que debe de tener cada colaborador para desenvolverse en cada área, con el fin de corregir el desempeño y lograr respuestas inmediatas.
3. La asistente de recursos humanos debe gestionar y renovar constantemente conocimientos a los colaboradores, es una ardua labor y se concentra en el plan de capacitación, por ende, es útil modificar, actualizar y llevar más a la practica el plan de capacitación ya que, según lo observado llevan en su mayoría cursos virtuales en donde solo un porcentaje mínima de colaboradores logra comprender y poner atención a ello, por lo tanto el plan de capacitación debe estar renovado para tener el mejor personal con habilidades desarrolladas que cooperen al logro de metas.
4. El gerente del hipermercado en conjunto con los jefes de área, deben realizar actividades de integración, enfocándose en desarrollar diferentes destrezas, actitudes para llevar a un rendimiento laboral destacado, es por ello que se debe de promover la integración y la manera en cómo los colaboradores pueden lograr expresarse y aportar a la organización, haciéndolos sentir parte de ella, ya que por el temor no siempre llevan a flote sus habilidades e ideas que tienen para desenvolverse en su puesto de trabajo.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Administración y evaluación del desempeño. (s.f.). Recuperado el 21 de Mayo de 2022, de <http://biblio3.url.edu.gt/Publi/Libros/2014/AMD-RRHH/05.pdf>
- Aguilar-Morales, J., & Vargas-Mendoza, J. (2010). *Comunicación Asertiva*. México: Network de Psicología Organizacional.
- Altamirano Zanipatin, A. S. (2020). *“Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo del distrito 18D06 Cevallos a Tisaleo - Educación*. Ambato - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31763/1/083%20GTH.pdf>
- Ansele, E. P. (2010). *La comunicación en las organizaciones en la sociedad del conocimiento*. Coruña, España: Universidad de la Coruña.
- Aranda Altamirano, L. C. (2015). *Implementación de un plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdiviezo Saona SCA 2014*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Baas Chable, M. I., Barceló Méndez, M. G., & Herrera Garnica, G. D. (2012). *Metodología de la investigación*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo editorial patria, S.A. de C.V.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Bello Huidobro, A. (2020). Déficit de talento y desajuste de competencias. *Randstad research*. Obtenido de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2018/03/el-55-por-ciento-de-las-companias-en-espana-tiene-dificultades-para-encontrar-candidato.pdf>

- Benavides Balon, T. E. (2016). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa icapar de la ciudad de Machala*.
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson - Prentice Hall.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON.
- Bernaola, T. S. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Pacasmayo, 2019*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Campos , G., & Campos , R. (2014). *La comunicación*. Ica (Perú): Imagen & Diseño.
- Campos Huarez, M. A. (2018). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte, Lima - 2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Carrasco Días, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castanyer , O. (2014). *Asertividad*. Bilbao (España): Editorial Desclée de Brouwer.
- Chen, L., & et al. (2006). *Organización mundial de salud. El informe sobre la salud en el mundo: colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración. Teoría, proceso y práctica*. Bogotá (Colombia): McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Recuperado el 17 de 05 de 2022, de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_s_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano*. Mexico: Ricardo, A. Del Bosque Alayón. Recuperado el 17 de 05 de 2022, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc. Graw Hill.
- Cuesta Santos, A. (2010). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE EDICIONES.

- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica*. México: Pearson Educación.
- Dessler , G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (Vol. 5). Mexico. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Diez De Castro, E., García Del Junco, J., Martín Junco, F., & Perriñez Cristobal, R. (2001). *Administración y dirección*. México: Mc Graw HIL.
- Dominguez Alemán, L. K. (2022). *Ética profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional nombrado en el Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2022*. Tumbes, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.
- Elton Mayo, G. (s.f.). *Teoría de las relaciones humanas*. Mexico.
- Escobedo Dios, M. I., & Segovia Yenque, L. A. (2020). *Comunicación asertiva como técnica del liderazgo efectivo en la municipalidad distrital de Aguas Verdes, provincia De Zarumilla, región Tumbes, 2019*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Eslava Arnao, E. (2004). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://fdocuments.es/document/gestion-talento-humano-organizaciones-libro.html?page=3>
- Ezequiel, A., & Aguilar, M. J. (2001). *El trabajo en equipo*. México: Progreso, S.A. de C.V. Obtenido de https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/libro_el-trabajo-en-equipo.pdf
- Fernández, A. L. (2018). *Estrategias para mejorar la motivación laboral en un instituto superior, Lima- 2018*. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Ferrero , M., & Martin, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires (Argentina): Editorial Biblos.
- Flores, B. M. (2017). *La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de calzado grupo Montalvo*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Gary Dessler, R. V. (2011). *Administración de recursos humanos*. México.
- Garza Leal, A. (2000). *Estrategias motivacionales para el de la empresa*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- GERSON. (2001). *EL AMOR*. MEXICO: 6.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México.
- Griffin, R., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. E., & Slocum Jr., J. W. (2009). *Administración : un enfoque basado en competencias*. México: CENGAGE Learning.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill - Educación.
- Huamán , C. L., & Huaman , S. L. (2017). *La comunicación interna y el valor añadido social en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Distrito de Tumbes, 2016*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Huamán Castro, R. Y. (2018). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local de Tacna, 2018*. Tacna.
- Idalberto, C. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Larico, A. R. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*. Juliaca, Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- López Gumucio, R. (2005). *La calidad total en la empresa moderna. Perspectiva*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>
- Louffat, E. (2010). *Administración: Fundamento del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Louffat, L. (2012). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.

- Madrigal Torres, B. (2009). *Habilidades Gerenciales*. México: McGraw-Hill/Interamericana editores.
- Meléndez Rojas, L. (2019). *Propuesta de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Chachapoyas 2018.* Amazonas, Perú: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Amazona.
- Mestanza, A. R., & Ubillus, C. M. (2019). *Comunicación interna y su relación con la cultura organizacional del Instituto Cayetano Heredia*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Moliner Cantos, C. (2001). *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231324550006.pdf>
- Montané, N. (2008). La asertividad en el trabajo: una competencia esencial para un desempeño laboral exitoso. *Revista del Banco Central de Cuba N° 4*.
- Muñoz Chang, H., Vargas Merino, J., & Zavaleta Chávez, W. (2020). Gestión del talento humano y productividad en el Ferrocarril Central Andino S.A. de Lima-Perú.
- Nebot López, J. (s.f.). *La selección de personal*. México.
- Nel Quezada, L. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*. Lima: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología científica*. Bogotá: EDICIONES DE LA U.
- Oyola, V. J. (2018). *La comunicación asertiva y su efecto positivo para el área de operaciones de la empresa COVY S.A.S*. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javerian.
- Pardo, A. G. (2017). *Relación entre la comunicación Interna y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento de Salud de Yapatera, Chulucanas, Piura 2016*. Piura, Tumbes: Universidad Nacional de Piura.
- Parra Montalvo, E. Y., & Tineo Córdova, Y. S. (2018). *Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

- Perez, & Fidalgo. (2007). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. .
- Pimienta Prieto, J. H., & De la Orden Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Pintado , P. E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Dennis Morzán.
- Poggioli, L. (2009). *Estrategias y de apoyo y motivacionales*. Fundacion Empresas Polar.
- Prescott Nuñez, N. I., & García Alemán, C. A. (2020). *Motivación y toma de decisiones en la municipal distrital de Aguas Verdes, provincia de Zarumilla, región Tumbes, 2019*. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Puchol, L., Nuñez, A., Ongallo, C., Puchol, I., Martín, M. J., Castaño, I., & Sánchez, G. (2003). *El libro de las habilidades directivas*. Madrid (España): Ediciones Díaz de Santos.
- Ramos, A. (2014). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de pastaza*. Ecuador.
- Remor , B., & Amorrós, G. (2013). *Empatía*. Bogotá (Colombia): Editor Delta Publicaciones.
- Revilla, L. (2017). *Estrategias motivacionales que coadyuven al desempeño laboral de los docentes en el departamento de biología y química de la FaCE de la Universidad de Carabobo*. Caraboba, Venezuela: Universidad de Carabobo, Facultad Ciencias de la Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comoprtamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Ruiz Dioses, F. I., & Sánchez vega, L. Á. (2017). *La gestión de las personas y su influencia en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de salud de Tumbes, 2017*. Tumbes, Tumbes. Obtenido de

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43176/Ruiz_DFI%20-%20S%C3%A1nchez_VLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Vega , K., & Ospina Nieto, Y. (2014). La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial. *Colección Académica de Ciencias Sociales Vol. 1 (N° 1)*, 13 - 39.
- Sandoval Reyes, J. G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *pre til*.
- Santiesteban Naranjo, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Las Tunas: Editorial Académica Universitaria (Edacun).
- Silva Rodriguez, J. A. (2018). *La gestion y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=m-pyDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA12&dq=Desempe%C3%B1o+laboral+libro&ots=vAarN0C1WO&sig=UKTA_-UI_XplpxBTGJft3jxaBa0#v=onepage&q=Desempe%C3%B1o%20laboral%20libro&f=false
- Stephen P., R. (s.f.). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice - Hall Hispanoamericana S.A.
- Stoner, J. A., Freeman, E. R., & Gilbert JR, D. R. (2008). *Administración*. México: PEARSON.
- Toro, A. F. (2010). *Clima organizacional: Una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana*. Medellín, Colombia: Artes Gráficas JAVA.
- Trujillo, M. L. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y minas*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Tschohl, J. (2012). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Guatemala. Obtenido de https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf
- Vallejo Chávez, L. (2015). *Gestión del talento humano*. Ecuador: Aval ESPOCH.
- Velásquez, F. R., & Rey, C. N. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E.I.R.L.

- Welch, S., & Comer, J. (1988). *Quantitative Methods for Public Administration*. In *Books/Cole Publishing Co.* USA: Wadsworth.
- Werther, Jr., W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Yanez, R. A. (2017). *La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Zuta Arriola, N., Castro Llaja, L., & Zela Pacheco, L. (Julio - Septiembre de 2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista de Investigación Valdizana*. Recuperado el 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062189005/586062189005.pdf>

VIII ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y desempeño laboral en el hipermercado Peruano Plaza vea Tumbes, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño de investigación
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las implicancias de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes s, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión selección del personal en la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes?</p> <p>2. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión orientación del personal en la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes?</p> <p>3. ¿Cuáles son las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado Peruano Plaza Vea Tumbes, 2022</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>1. Analizar si la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p> <p>2. Explicar si la dimensión orientación de personal de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p> <p>3. Describir si la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano tiene implicancias en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las implicancias de la gestión del talento humano son positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano Plaza vea Tumbes, 2022</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Las implicancias de la dimensión selección de personal de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p> <p>2. Las implicancias de la dimensión orientación de personal de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p> <p>3. Las implicancias de la dimensión habilidades personales de la gestión del talento humano es positiva y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del hipermercado peruano plaza vea Tumbes.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Gestión del talento humano</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Selección de personal</p> <p>Capacitación</p> <p>Habilidades personales</p> <p>Variable 2.</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Disciplina laboral</p>	<p>la metodología de la investigación es aplicada y tiene un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional</p> <p>la presente investigación tiene un diseño no experimental con corte transversal.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Gestión del talento humano y desempeño laboral en el supermercado Peruano S.A Plaza vea Tumbes, 2022

J	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Variable 1. Gestión del talento humano	Proceso o acción desarrollada por una o más personas para coordinar las actividades laborales de las personas dotados de conocimientos, habilidades y competencias que son reforzados, actualizados y recompensados de forma constante. (Chiavenato I. , 2007, pág. 53)	Es el porcentaje de la selección de personal, capacitación y habilidades personales que se centran en el conjunto de actividades que desarrollan y movilizan a personas de las cuales una organización necesita para lograr sus objetivos. Medido a través de un cuestionario.	Selección de personal	- Curriculum vitae - Entrevista - Contratación	1, 2 3, 4	Escala de Likert (1) En desacuerdo (ED) (2) Indeciso (I) (3) De acuerdo (DA)
			Capacitación	- Presupuesto de capacitación - Capacitar y preparar - Programa de actualización de conocimientos	5, 6 7, 8	
			Habilidades personales	- Capacidad del conocimiento - Crear - Innovación	9, 10 11, 12	
Variable 2 Desempeño laboral	Es la eficacia de todo el personal dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato I. , 2002)	Representación porcentual de la calidad de servicio, trabajo en equipo y disciplina laboral que los colaboradores ponen en ejecución en una organización de manera eficiente. Medido a través de un cuestionario, con una valoración de escala de Likert.	Calidad de servicio	- Iniciativa - Compromiso - Creatividad	1, 2 3, 4	Escala de Likert 1) En desacuerdo (ED) (2) Indeciso (I) (3) De acuerdo (DA)
			Trabajo en equipo	- Liderazgo - Colaboración y cooperación - Orientación a objetivos y resultados	5, 6 7, 8	
			Disciplina laboral	- Cumplimiento de horarios - Logro de objetivos	9, 10 11, 12	

Anexo 3: Carta solicitud de autorización para ejecución de tesis

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 08 de Agosto del 2022

Carta N° 001– 2022/ EJZS

Señor:

RAÚL SERNAQUE ARMAS

Gerente de plaza vea Tumbes

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito estudiante de la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: **“Gestión del talento humano y desempeño laboral en el hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022”**; para optar el título de Licenciado en Administración. Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución como la PEA de su personal (número de trabajadores: gerenciales, asistentes administrativos, jefes y colaboradores en general); asimismo, solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos, para así poder culminar con éxito el trabajo de investigación.

Concedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Est. Periche More Gerson Leandro

Tesista

Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 11 de Agosto del 2022

Carta N° 002- 2022/ E,JZS

Señor:

RAÚL SERNAQUE ARMAS

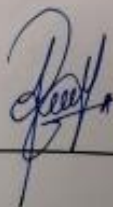
Gerente de plaza vea Tumbes

Asunto: Autorización para Ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito estudiante de la escuela de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Tumbes, presenta el proyecto de tesis: "**Gestión del talento humano y desempeño laboral en el hipermercado peruano plaza vea Tumbes, 2022**"; para optar el título de Licenciado en Administración. Para alcanzar el objetivo académico se requiere de información pertinente de su institución como la PEA de su personal (número de trabajadores: gerenciales, asistentes administrativos, jefes y colaboradores en general); asimismo, solicito a usted la debida autorización para la aplicación de técnicas de recolección de datos, como encuestas y otros conexos, para así poder culminar con éxito el trabajo de investigación.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.

Atentamente,



Br. Periche More Gerson Leandro

Tesista

DNI: 74752480

Compañía Food Retail S.A.C.
Plaza Vea Tumbes

Gerente de Tienda

Sernaque Armas, Raúl

Gerente

Anexo 5: Cuestionario de la variable 1: Gestión del talento humano

CUESTIONARIO

I. Presentación:

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene como objetivo evaluar su percepción respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral aplicada al hipermercado peruano plaza vea Tumbes. Donde se entiende que gestión del talento humano es el proceso para coordinar actividades para personas dotadas de habilidades. Su respuesta es totalmente confidencial, por lo cual sus resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal.

II. Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

III. INFORMACIÓN ESPECIFICA

Instrucciones: Marque la alternativa según su opinión (x), utilice la siguiente escala

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Indeciso

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

Variable 1: Gestión del talento humano

N°	Pregunta	5	4	3	2	1
Selección de personal						
1	Se evalúa la necesidad de personal de manera adecuada					
2	Los datos que especifican en el currículum vitae son importantes para seleccionar al trabajador					
3	La entrevista personal ayuda a calificar el conocimiento y facilidad de expresión verbal de la persona					
4	La selección de los nuevos colaboradores es la más adecuada para el puesto de trabajo					
Capacitación						
5	La organización cuenta con un programa de capacitación					
6	Se ha formulado un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades					
7	Se capacita a los colaboradores en la labor que desarrolla para mejorar su desempeño laboral					
8	Los cursos que recibe son fáciles de comprender y ponerlos en práctica					
Habilidades personales						
9	Aplico estrategias para resolver problemas que se presenten con los clientes					
10	Mantengo la calma cuando los clientes están alterados					
11	Atiendo y realizo las actividades de forma adecuada					
12	Tengo interés en aportar alternativas de solución a los conflictos que se presenten					

Anexo 6: Cuestionario de la variable 2: Desempeño laboral

ENCUESTA

I. Presentación:

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene como objetivo evaluar su percepción respecto a la gestión del talento humano y el desempeño laboral aplicada al hipermercado peruano plaza vea Tumbes. Donde se entiende que desempeño laboral. Su respuesta es totalmente confidencial, por lo cual sus resultados se darán a conocer únicamente en forma tabulada e impersonal.

II. Datos

Cargo: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Tiempo de servicios: _____

III. INFORMACIÓN ESPECIFICA

Instrucciones: Marque la alternativa según su opinión (x), utilice la siguiente escala

5: Totalmente de acuerdo

4: De acuerdo

3: Indeciso

2: En desacuerdo

1: Totalmente en desacuerdo

Variable 2: Desempeño laboral

N°	Pregunta	5	4	3	2	1
Calidad de servicio						
1	La organización me brinda el equipo y recursos necesarios para desempeñarme en mi puesto de trabajo					
2	La presentación personal es importante en mi centro de trabajo					
3	El tiempo juega en contra y llego tarde al trabajo					
4	Tengo la capacidad de cumplir con las tareas asignadas de la mejor manera					
Trabajo en equipo						
1	Logras comunicarte de manera asertiva con tus demás compañeros					
2	Lideras a tus compañeros de trabajo cuando se requiere					
3	Hay mayor producción cuando trabajo con mis compañeros					
4	Ofrezco apoyo a mis compañeros u otras actividades que se realizan para mejoras del área					
Disciplina laboral						
1	Falto a las reuniones y capacitaciones que ofrece la organización					
2	Me esfuerzo por cumplir lo que me propongo cooperando al objetivo de metas de mi área					
3	Cumplo con ciertos indicadores que la empresa me exige					
4	Pongo excusas cuando me hago tarde en cumplir mi horario de trabajo					

Anexo 7:Fichas bibliográficas

Ficha bibliográfica Variable 1: Gestión del talento humano	
Autor	Berta Ermila Madrigal Torres
Título	Habilidades Directivas
Edición	Segunda
Año	2009
Nombre de la editorial	McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
Ciudad	México, D.F.
Número de páginas	278

Ficha bibliográfica Variable 2: Desempeño laboral	
Autor	Idalberto Chiavenato
Título	Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones
Edición	Novena
Año	2009
Nombre de la editorial	McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
Ciudad	México
Número de páginas	736

Anexo 8: Análisis de fiabilidad de la variable 1: Gestión del talento humano

Alfa de Cronbach

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

k = el número de ítems

$\sum S^2$ = sumatoria de varianzas de los ítems

S_T^2 = varianzas de la suma de los ítems

α = coeficiente de alfa de Cronbach

Tenemos:

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Suma Items
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	45
12	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45
13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	45
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
15	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	40
S^2	0.062	0	0.062	0.062	0.116	0.240	0.062	0.062	0.062	0.062	0.249	0.293	3.956

$$k = 12$$

$$\sum S^2 = 1.333$$

$$S_T^2 = 3.956$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[1 - \frac{1.333}{3.956} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{11} [0.663]$$

$$\alpha = 1.091 * 0.663$$

$$\alpha = \mathbf{0.723}$$

Anexo 9: Análisis de confiabilidad de la variable 2: Desempeño laboral

Tenemos:

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Suma Items
1	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
12	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	42
13	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	42
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	47
S²	0.116	0.116	0.062	0.329	0.062	0.062	0.062	0.116	0.062	0.062	0.062	0.249	4.062

$$k = 12$$

$$\sum S^2 = 1.360$$

$$S_T^2 = 4.062$$

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[1 - \frac{1.360}{4.062} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{11} [0.665]$$

$$\alpha = 1.091 * 0.665$$

$$\alpha = \mathbf{0.726}$$

Anexo 10: Interpretación de Rho Spearman

Este coeficiente se enfoca a variables ordinales, como gestión del talento humano y desempeño laboral, empleando valores reales entre +1 y -1:

Rango de Spearman

Rango	Significación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
-0.11 a -0.50	Correlación positiva media
-0.51 a -0.75	Correlación positiva considerable
-0.76 a -0.90	Correlación positiva muy fuerte
-0.91 a -1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: tomado de Montoya (2022), el coeficiente de Rho de Spearman

Anexo 11: Evidencias de la aplicación de encuestas

