

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

Administración del recurso humano y el rendimiento profesional de los empleados administrativos de la unidad ejecutora N.º 404 - Red de Salud Huánuco durante el primer semestre de 2023

Bryam Eduardo Beltran Aliaga
Betty Miriam Pacheco Lazo

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

A : Dr. William Pedro Rodríguez Giraldez
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodríguez
Asesor de tesis

ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

FECHA : 12 de marzo de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: **"PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TELEVISIÓN SATELITAL CONCEPCIÓN SCRL - 2023"**, perteneciente a los estudiantes **Bryam Eduardo Beltran Aliaga - Betty Miriam Pacheco Lazo**, de la E.A.P. de **Administración**; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado **20 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
(Nº de palabras excluidas: 15) SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Asesor

Mag. PEDRO BERNABE VENEGAS RODRIGUEZ

Dedicatoria

Llenos de alegría y satisfacción, dedicamos nuestra tesis, a cada uno de nuestros seres queridos, quienes han sido nuestros pilares para seguir firmes y cumplir con nuestra meta.

Para nosotros es gratificante compartir este logro, que con mucho esfuerzo, esmero y dedicación lo hemos obtenido.

Betty y Bryam

Agradecimientos

A Dios, por permitirnos seguir con vida y darnos sabiduría para cumplir una de nuestras metas más anheladas.

A nuestras familias, por ser el soporte y por todo el apoyo moral y emocional que nos brindaron para poder concluir con nuestros objetivos.

A nuestros docentes, por las enseñanzas impartidas, consejos y experiencia compartida durante nuestra vida académica.

Tabla de Contenidos

Asesor	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Tabla de Contenidos	vii
Lista de Tablas.....	xi
Lista de Figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
Capítulo I	18
Planteamiento del Estudio.....	18
1.1. Delimitación de la Investigación	18
1.1.1. Espacial.....	18
1.1.2. Temporal.....	18
1.1.3. Conceptual.....	18
1.2. Planteamiento del Problema.....	19
1.3. Formulación del Problema	22
1.3.1. Problema General.....	22
1.3.2. Problemas Específicos.....	22
1.4. Objetivos de la Investigación.....	22
1.4.1. Objetivos Generales.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.5. Justificación de la Investigación.....	23

1.5.1. Justificación Teórica.	23
1.5.2. Justificación Práctica.....	25
1.5.3. Justificación Metodológica.	25
Capítulo II.....	27
Marco Teórico.....	27
2.1. Antecedentes de Investigación.....	27
2.1.1. Artículos Científicos.	27
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.	29
2.2. Bases Teóricas	31
2.2.1. Gestión del Talento Humano.	32
2.2.1.1. Fundamentos de la Gestión del Talento Humano.	34
2.2.1.2. Importancia de la Gestión del Talento Humano.	34
2.2.1.3. Objetivos de la Gestión del Talento Humano.	35
2.2.1.4. Funciones de la Gestión del Talento Humano.	36
2.2.1.5. Procesos de la Administración de Recursos Humanos.	37
2.2.1.6. Dimensiones de la Gestión del Talento Humano.....	38
2.2.1.6.1. Admisión de Personas.	39
2.2.1.6.2. Incorporación del Personal.	39
2.2.1.6.3. Desarrollo del Personal.	39
2.2.1.6.4. Compensación Salarial.	39
2.2.2. Desempeño Laboral.	39
2.2.2.1. Importancia del Desempeño Laboral.	41
2.2.2.2. Objetivos del Desempeño Laboral.	41
2.2.2.3. Factores del Desempeño Laboral.	42
2.2.2.4. Características del Desempeño Laboral.	43

2.2.2.5. Evaluación de Desempeño.....	44
2.2.2.6. Objetivos de la Evaluación de Desempeño.....	45
2.2.2.7. Dimensiones del Desempeño Laboral.....	45
2.2.2.7.1. Productividad.....	45
2.2.2.7.2. Habilidades y Competencias.....	46
2.2.2.7.3. Satisfacción Laboral.....	46
2.2.2.7.4. Logro de Objetivos.....	46
2.3. Definición de Términos Básicos.....	46
Capítulo III.....	49
Hipótesis y Variables.....	49
3.1. Hipótesis.....	49
3.1.1. Hipótesis General.....	49
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	49
3.2. Identificación de Variables.....	50
3.3. Operacionalización de Variables.....	51
Capítulo IV.....	54
Metodología.....	54
4.1. Enfoque de la Investigación.....	54
4.2. Tipo de Investigación.....	54
4.3. Nivel de Investigación.....	55
4.4. Métodos de Investigación.....	55
4.5. Diseño de Investigación.....	55
4.6. Población y Muestra.....	56
4.6.1. Población.....	56
4.6.2. Muestra.....	57

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	57
4.7.1. Técnicas.	58
4.7.2. Instrumentos.....	58
4.7.2.1. Diseño.	58
4.7.2.2. Confiabilidad.....	59
4.7.2.3. Validez.	61
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos.....	62
4.8.1. Análisis Descriptivo.....	62
4.8.2. Análisis Inferencial.	62
4.8.3. Prueba de Hipótesis.....	63
Capítulo V	65
Resultados	65
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	65
5.2. Presentación de Resultados	65
5.2.1. Resultados de la Variable Gestión del Talento Humano.	66
5.2.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral.	70
5.3. Contrastación de Hipótesis.....	74
5.4. Discusión de Resultados	84
Conclusiones.....	88
Recomendaciones	90
Lista de Referencias.....	92
Anexos.....	95

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables.....	52
Tabla 2 Cantidad de colaboradores de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL....	57
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos de la variable Gestión del talento humano	60
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la variable Gestión del talento humano	60
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral	60
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño laboral	61
Tabla 7 Validez de instrumento por jueces expertos (véase en apéndice E)	61
Tabla 8 Frecuencia de la dimensión 1: Admisión de personas	66
Tabla 9 Frecuencia de la dimensión 2: Incorporación de personal.....	67
Tabla 10 Frecuencia de la dimensión 3: Desarrollo del personal	68
Tabla 11 Frecuencia de la dimensión 4: Compensación laboral.....	68
Tabla 12 Estadístico de la variable gestión del talento humano de acuerdo a sus dimensiones	69
Tabla 13 Frecuencia de la dimensión 1: Productividad.....	70
Tabla 14 Tabla de frecuencia de la dimensión 2: Habilidades y competencias.....	71
Tabla 15 Frecuencia de la dimensión 3: Satisfacción laboral.....	72
Tabla 16 Frecuencia y de la dimensión 4: Logro de objetivos.	73
Tabla 17 Estadístico de la variable Desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones	74
Tabla 18 Prueba de normalidad	75
Tabla 19 Estadístico de relación entre las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral	77
Tabla 20 Estadístico de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Productividad.....	78

Tabla 21 Estadístico de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Habilidades y competencias	80
Tabla 22 Estadígrafo de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Satisfacción laboral.....	82
Tabla 23 Estadígrafo de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Logro de objetivos.	83

Lista de Figuras

Figura 1. Cuadro comparativo de objetivos logrados en el II trimestre – 2023.....	21
Figura 2. Procesos de la administración de Recursos Humanos.....	38
Figura 5. Escala de confiabilidad.....	59
Figura 6. Fórmula de cálculo de coeficiente de rho de Spearman	64
Figura 7. Fórmula de cálculo de coeficiente de Kendall (tau-B).....	64
Figura 8. Medición de coeficiente de correlación de rho de Spearman.....	76
Figura 9. Dimensión 1 - Admisión de personas.....	104
Figura 10. Dimensión 2 - Incorporación del personal	104
Figura 11. Dimensión 3 – Desarrollo del personal	104
Figura 12. Dimensión 4 – Compensación laboral.....	105
Figura 13. Variable 1 – Gestión del talento humano	105
Figura 14. Dimensión 1 – Productividad	106
Figura 15. Dimensión 2 – Habilidades y competencias.....	106
Figura 16. Dimensión 3 – Satisfacción laboral.....	106
Figura 17. Dimensión 4 – Logro de objetivos	107
Figura 18. Variable 2 – Desempeño laboral	107

Resumen

En la presente tesis titulada «Percepción de la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023». El objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la mencionada empresa.

En la tesis se empleó el método científico, asimismo, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento de investigación fue el cuestionario. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, al tipo de investigación básico-teórica, al nivel correlacional y, al diseño de investigación no experimental-transversal.

Los resultados muestran que existe una relación positiva muy débil entre Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, al alcanzar el 0,011 de correlación y una significancia de 0,939.

Asimismo, se determinó la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la productividad, dando como resultado una correlación del 0,011. De igual manera, se precisó que existe una relación entre la Gestión del talento humano y las habilidades y competencias, con una correlación de 0.041. Se demostró también, la relación entre Gestión del talento humano y satisfacción laboral con un resultado de 0,011 de correlación y finalmente, se determinó la relación que existe entre la Gestión del talento humano y logro de objetivos en la empresa citada, con una correlación positiva muy débil de 0.190 y una baja significancia en todas las hipótesis.

Finalmente, se concluyó que, son otros factores que influyen directamente en el desempeño laboral y que deberían ser estudiadas para buscar una asociación exacta y que no es solo la gestión del talento humano quien determina este resultado, hay otros estudios que pueden dar mayores alcances.

Palabras claves: desempeño laboral, gestión del talento humano

Abstract

In the present thesis entitled «Perception of Human Talent Management and Labor Performance in the company Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023». The objective of the study is to determine the relationship that exists between the management of human talent and labor performance in the aforementioned company.

In the thesis the scientific method was used, likewise, the technique used was the survey, the research instrument was the questionnaire. The research corresponds to the quantitative approach, to the type of basic-theoretical research, to the correlational level and, to the non-experimental-cross-sectional research design.

The results show that there is a very weak positive relationship between Human Talent Management and job performance in the company Televisión Satelital Concepción SCRL, reaching 0.011 correlation; and a significance of 0.939.

Likewise, the relationship between Human Talent Management and productivity was determined, resulting in a correlation of 0.011. Similarly, it was specified that there is a relationship between Human Talent Management and skills and competencies, with a correlation of 0.041. The relationship between Human Talent Management and job satisfaction was also demonstrated with a correlation result of 0.011 and finally, the relationship between Human Talent Management and the achievement of objectives in the aforementioned company was determined, with a very positive correlation. weak of 0.190 and low significance in all hypotheses.

Finally, it was concluded that there are other factors that directly influence job performance and that should be studied to find an exact association and that it is not only the management of human talent that determines this result, there are other studies that can give us greater scope.

Keywords: human talent management, job performance

Introducción

La presente tesis trata sobre la percepción de la Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023. Con este estudio se pretende contribuir en la mejora administrativa de la empresa y, por ende, en el desempeño laboral de sus colaboradores para ofrecer servicio de calidad a sus usuarios. Considerando que en estos últimos tiempos los cambios tecnológicos y la globalización dan una nueva visión de recursos humanos, donde la gestión del talento humano es el factor diferenciador y de suma importancia en el ámbito organizacional. Teniendo en cuenta que una adecuada GTH se impulsa en función de las necesidades de la empresa y de las buenas relaciones laborales para obtener un óptimo desempeño en los colaboradores, quienes contribuyen con la consecución de las metas organizacionales planificadas. Por ello, es responsabilidad de las personas quienes dirigen una organización, generar cambios significativos mediante una adecuada gestión del recurso humano, de esa forma mejorar y potenciar las habilidades cognitivas, competencias y capacidades de los colaboradores de acuerdo con las exigencias de la empresa.

El primer capítulo, se enfoca en el planteamiento del problema, se desarrolló la realidad problemática de la organización, así como, las delimitaciones, formulación de problemas, objetivos y justificaciones, a fin de obtener un mejor resultado en el logro de los objetivos organizacionales.

En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, detallando los antecedentes de la investigación nacionales e internacionales, bases teóricas con función en las variables de estudio: gestión del talento humano y desempeño laboral, sus dimensiones, fundamentos teóricos; todo ello da sustento a la tesis.

En el tercer capítulo, se hace referencia puntual a la formulación de la hipótesis e identificación de las variables mediante su operacionalización objetiva, en ella se observa de forma más clara y precisa la forma de medir las dimensiones de cada una de las variables; a la vez, sirve de apoyo para evitar errores en el proceso de investigación, de ese modo se obtienen mejores resultados.

El cuarto capítulo, se centra en la metodología y enfoque de la investigación, método, diseño, nivel, identificación de la población y muestra para posteriormente aplicar la técnica de la encuesta, mediante los cuestionarios utilizados como instrumento de investigación, lo que permitió recolectar y analizar los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los colaboradores de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL.

En el quinto capítulo, se consideró la discusión e interpretación de los resultados obtenidos mediante la estadística de fiabilidad de correlación de Spearman, tablas de frecuencia y su contrastación con la hipótesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Los autores

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

El presente capítulo aborda el problema de estudio, su delimitación, definición de las variables, formulación y presentación del problema y los objetivos. Así como, la presentación de la justificación tanto teórica, práctica como metodológica para un mejor entendimiento del estudio.

1.1. Delimitación de la Investigación

Según Arias (2006), en el campo de la investigación, delimitar implica establecer los alcances y límites en cuanto a lo que se pretende abarcar en el estudio.

1.1.1. Espacial.

La tesis se delimita espacialmente en la provincia de Concepción – Huancayo, la información se obtuvo de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL.

1.1.2. Temporal.

La tesis se ejecutó en el segundo trimestre del año 2023, con un tiempo proyectado de 16 semanas que duró la investigación.

1.1.3. Conceptual.

La tesis estudió las siguientes variables temáticas:

Gestión del talento humano: es un conjunto de procesos implementados por el área de RR. HH. en una organización, diseñados para atraer, captar, incorporar, motivar y retener el talento humano (colaboradores).

Desempeño laboral: es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. La eficacia, la calidad y la eficiencia del trabajo demostrado contribuyen al logro de objetivos de la organización.

1.2. Planteamiento del Problema

Tamayo y Tamayo (2003), en su libro “El proceso de la investigación científica”, exponen que todo problema surge a raíz de una dificultad; esta se origina a partir de una necesidad en la cual aparecen dificultades sin resolver.

Actualmente, las empresas se encuentran inmersas dentro de un mercado competitivo para maximizar sus beneficios. Es decir, vienen trabajando arduamente para brindar productos y servicios con mejor calidad, innovadores y que permitan satisfacer la necesidad de sus clientes y usuarios. Es así que en su afán de lograr esta competitividad enfocan sus esfuerzos en ciertas áreas de la empresa como son las de ventas y finanzas, dejando de lado al área de recursos humanos, un área importante, encargada de gestionar el talento de todos los colaboradores que conforman la organización. Con base en estas experiencias, han podido notar que existe la necesidad de fortalecer también el capital humano, a fin de obtener mejores resultados para la organización.

Hoy en día, el talento humano es considerado un factor importante para las empresas y es usado como estrategia competitiva, pues genera ventajas si se gestiona adecuadamente, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales. En este sentido, Chiavenato (2009), afirma que la gestión del talento humano se refiere a poner en práctica procesos como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación de desempeño y recompensas adecuadamente. Los gerentes responsables de dirigir estos cargos relacionados con personas o recursos de la empresa, deben hacer uso de políticas y destrezas que le permitan realizar estos

procesos de la mejor manera posible. Por lo tanto, una adecuada gestión del talento humano proporcionará beneficios a la empresa, permitirá retener a los mejores colaboradores, brindar un mejor clima laboral, potenciar las habilidades y capacidades de los empleados y, lo más importante, alinearlos a todos a un mismo objetivo.

Por otro lado, para desarrollar el éxito y efectividad de una organización, el desempeño laboral es considerado un aspecto muy importante a tomar en cuenta. Por tal razón, hoy en día es un gran reto para los responsables de RR. HH., medir y mejorar estos aspectos en términos de competencias y el nivel de contribución a la empresa para la consecución de los objetivos organizacionales. Por ello, Robbins (2004), dice que el desempeño se relaciona fuertemente con la competencia de un individuo, ya que es capaz de organizar y coordinar actividades diversas y que estas, al combinarse, perfilan el comportamiento de las personas que participan en los procesos de la organización. Entonces, para obtener un buen desempeño laboral, depende mucho de las buenas relaciones laborales y beneficios que ofrece la organización a sus colaboradores, de manera adecuada según sea el caso, de acuerdo al perfil y al puesto que ocupa dentro de la empresa.

Con base en lo descrito líneas arriba, se encuentra que, la empresa, materia de investigación: Televisión Satelital Concepción SCRL, al igual que muchas organizaciones, se encuentra frente a una problemática que es el bajo nivel de desempeño laboral de sus colaboradores y se ve reflejado en los resultados obtenidos al final de cada periodo.

Normalmente, la empresa hace proyecciones trimestrales y planifica sus actividades por desarrollar con el objetivo de mejorar los resultados de cada periodo en comparación con el ejercicio anterior, tales como: incrementar la cantidad de instalaciones, disminuir los accidentes de trabajo; así como, reducir las quejas y reclamos de los usuarios, lograr más efectividad en cada proceso realizado y reducir los costos para tener mejor rentabilidad.

Sin embargo, las metas programadas no se cumplen, existe deficiencias en el desarrollo de actividades, la insatisfacción de los clientes es más frecuente, los gastos se incrementan porque se tiene que contratar personal de reemplazo por algún accidente o por fallas operativas y administrativas, por ello, la empresa no puede crecer o expandirse como tiene planificado.

Uno de los factores influyentes en estos resultados es la inadecuada gestión del talento humano, por consiguiente, el bajo nivel de desempeño laboral y la falta de compromiso de los colaboradores, que sumados, hacen que la empresa no logre cumplir con sus objetivos.

Mediante un gráfico se demuestra la meta programada en contraste con los objetivos logrados al finalizar el periodo (trimestral).

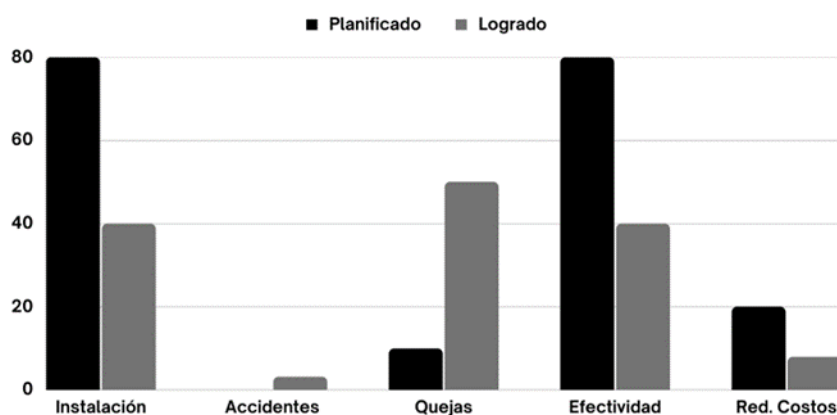


Figura 1. Cuadro comparativo de objetivos logrados en el II trimestre – 2023

Asimismo, la falta de estrategias para una gestión asertiva del talento humano no le permite a la empresa crecer y posicionarse en el mercado frente a otras empresas del mismo rubro. El objetivo de la presente investigación es determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral e identificar cuáles son las posibles causas que afectan el buen desempeño dentro de la empresa, haciendo uso de instrumentos que permitan conocer estos problemas y dar posibles soluciones. Del mismo modo, servir como precedente para futuras investigaciones relacionadas a la misma problemática en estudio.

1.3. Formulación del Problema

Para Hernández (2017), plantear el problema de investigación cuantitativa consiste en afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación, desarrollando cinco elementos: objetivos, preguntas, justificación, viabilidad y evaluación de las deficiencias.

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción – 2023?

1.3.2. Problemas Específicos.

PE1. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023?

PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023?

PE3. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023?

PE4. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

Un objetivo se refiere a lo que el investigador intenta hacer sobre el problema con base en su estudio. Todo objetivo de investigación debe orientarse al logro o generación de conocimientos (Hernández et al., 2014; Hurtado, 2004).

1.4.1. Objetivos Generales.

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos.

OE1. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

OE2: Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

OE3. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

OE4. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

1.5. Justificación de la Investigación

Según Méndez (2012), justificar es exponer la razón que impulsa o motiva a realizar un trabajo de investigación, fundamentando o argumentando las razones del por qué y para qué.

1.5.1. Justificación Teórica.

La tesis de investigación permitió determinar qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL. Desde el punto de vista empresarial, se puede decir que en las organizaciones existen personas con capacidades y habilidades particulares, por ello es importante identificar, fortalecer y potenciar al máximo esas capacidades y habilidades de cada colaborador. Chiavenato (2009), menciona que la organización es el encargado de hacer un

buen uso del potencial humano, utilizando adecuadamente las técnicas basadas en las relaciones humanas, esto con el objetivo de fomentar un clima organizacional óptimo y que todos los miembros de la organización se sientan satisfechos, obteniendo como resultado un mejor desempeño de los colaboradores tanto individual como organizacional (p, 4-5).

Estos puntos de vista acompañados de una comunicación efectiva y una buena motivación son aspectos importantes que se deben tener en cuenta y deben ser gestionados adecuadamente para obtener mejores resultados, compromiso, un buen desempeño laboral y, por ende, el crecimiento de la organización. Otro aspecto relevante que también se debe tener en cuenta es el liderazgo en la gerencia para dirigir y motivar a la organización, esto generará en los colaboradores, interés por el trabajo, involucramiento en cada proceso por cumplir y sobre todo compromiso con la empresa. Por ello, es responsabilidad de la organización mantener capacitado, motivado y satisfecho a su personal para que todos estén alineados a un mismo objetivo.

Finalmente, a través del uso correcto de los resultados de la investigación, la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, podrá administrar bien el talento humano con una buena gestión que favorecerá tanto a la empresa como a los colaboradores. Así mismo, resaltar que un personal capacitado, motivado y satisfecho tendrá un mejor desempeño tanto individual como organizacional y aportará beneficios a la empresa; teniendo en cuenta que sin colaboradores la empresa no camina sola. Con base en todo lo explicado párrafos arriba, la investigación desarrollada, buscó conocer y explicar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, siendo esto un complemento teórico para futuros temas de investigación con el mismo objeto de estudio.

1.5.2. Justificación Práctica.

La tesis permite a la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, gestionar mejor las estrategias de capital humano y aplicarla a través del área de RR. HH. en la selección y contratación del personal, capacitación, motivación y compensación justa. Para crear un mejor clima laboral y retener al personal eficiente se desarrollaron programas que ayuden a mejorar el desarrollo personal y profesional y con ello mejorar el desempeño laboral. Permite también, diseñar estrategias comunicacionales tanto con la gerencia y empleados para lograr una comunicación efectiva, certera y fructífera.

Del mismo modo, se pudo realizar encuestas a todos los miembros de la organización para medir el grado de satisfacción laboral y buscar alternativas de solución que contribuyan a mejorar estos aspectos. Vale precisar que la investigación es totalmente práctica y viable y que ayuda a mejorar la problemática que presenta la empresa. Por último, la investigación realizada busca servir de ayuda como base de información, modelo y consulta para futuras investigaciones que puedan brindar aporte a empresas que lo requieran.

1.5.3. Justificación Metodológica.

La gestión del talento humano y el desempeño laboral son dos áreas fundamentales en el ámbito empresarial. La capacidad de una organización para atraer, desarrollar y retener talento influye directamente en el desempeño y los resultados obtenidos. Por lo tanto, resulta relevante investigar la relación entre estas dos variables y comprender cómo una adecuada gestión del talento humano puede impactar positivamente en el desempeño laboral.

Esta justificación metodológica tiene como objetivo establecer las bases para el desarrollo de la tesis y analizar dicha relación teniendo en cuenta que el estudio de la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral es de suma importancia debido a que ayudará a la empresa a gestionar mejor al capital humano y con ello obtendrá beneficios

como ventaja competitiva, retención del talento, productividad y rendimiento, así como, bienestar y satisfacción laboral.

Capítulo II

Marco Teórico

En el presente capítulo se revisan y analizan diversas teorías, modelos y estudios previos relacionados con el tema de estudio, con el fin de identificar las brechas en el conocimiento y establecer las bases para formular las hipótesis o preguntas de investigación. Además, el marco teórico también ayuda a establecer la relevancia y la justificación de la investigación dentro del campo de estudio correspondiente.

2.1. Antecedentes de Investigación

Según Hernández (2017), son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando, pero que además guarda mucha relación con los objetivos del estudio que se aborda.

2.1.1. Artículos Científicos.

Castro et al. (2020), en el artículo «La gestión del talento humano en el desempeño laboral para la mejora en el banco Solidario», el objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión del talento humano, con el propósito de mejorar el desempeño laboral de los empleados dentro de esta institución financiera. El método de la investigación es descriptivo-deductivo, con un enfoque cuantitativo, se realizaron encuestas dirigidas a colaboradores de rangos jerárquicos, con conocimiento en esta área, quienes aportaron información importante para un buen cumplimiento de los objetivos planteados. Como resultado, se obtiene que existe excesivas horas trabajadas y con baja remuneración salarial, así como, una alta rotación de personal que no favorece al compromiso laboral de los empleados. Con base en ello, se propuso un modelo de gestión de talento humano para seleccionar al personal idóneo, de acuerdo al

perfil requerido, con la finalidad de garantizar la permanencia y estabilidad en la organización. Finalmente, el investigador tratará de disminuir dicha rotación de personal incidiendo en el compromiso laboral, con el objetivo de fidelizar a los empleados para lograr el éxito empresarial.

Checa et al. (2020), en el artículo «Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria», tuvo como objetivo elaborar una estrategia de gestión del talento humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, aptitudes y conocimientos que permitan solucionar el problema de investigación. La metodología que se utilizó en este artículo fue un diseño “descriptivo-propositivo” de acuerdo con los objetivos propuestos, donde busca describir características y aplicar estrategias correctamente para resolver el problema de la investigación. Se aplicó una encuesta a la muestra constituida por 36 personas; para dicho proceso se utilizó el programa SPSS y se obtuvo validez de alfa de Cronbach a razón de 0,862. Además, la hipótesis que se demuestra en la investigación es que, al elaborar una estrategia de gestión del talento humano, ayudará a tener un mejor desempeño de los trabajadores de la empresa en estudio. Como resultado, se observa en las tablas estadísticas la falta de oportunidades de crecimiento, capacitación y desconocimiento de los planes estratégicos, así como, la falta de comunicación efectiva entre áreas, entre otros resultados. Finalmente, los investigadores concluyen que elaborar una estrategia de gestión del talento humano ayudará a mejorar el desempeño de los colaboradores de CMAC Piura S. A. C.

Gaspar (2021), en el artículo “La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas”, tuvo como objetivo analizar la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el logro del éxito empresarial. El artículo se enmarca en una metodología de investigación documental, descriptiva, no experimental, a fin de analizar y describir la importancia de la gestión de talento

humano y su influencia en el desempeño laboral y logro del éxito en las organizaciones, destacando que las empresas en la actualidad, le han tenido más interés por la capacitación y el desarrollo de su capital humano y esto se debe a que juegan un papel fundamental en la consecución del logro de sus objetivos. La gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y de calidad se promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Nacionales

Vílchez (2018), en la tesis "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018", cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del PSSCJ. La metodología utilizada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional. La investigación se realizó durante enero del 2018, participaron 50 trabajadores del puesto de salud que cumplieron con los criterios de inclusión. Para la recolección de datos se utilizó como técnica la observación, entrevista y encuesta; el instrumento utilizado fue un cuestionario y para el procesamiento de información, se empleó el programa SPSS versión 22 y programa Excel. En los resultados la autora afirmó "que existe relación significativa según la estadística de $p = 0,000$ entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral. Del mismo modo, dijo que existe relación significativa según $p = 0,007$ entre gestión del talento humano y calidad del trabajo" (p. 45), entre los trabajadores del PSSCJ. Finalmente, la autora concluye

que, existe relación estadísticamente significativa según $p = 0,007$ entre gestión del talento humano y el trabajo en equipo del personal del PSSCJ.

Zambrano (2019), en la tesis “Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral, 2019”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral – 2019. La metodología utilizada en la presente investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental. En los resultados obtenidos en la investigación la autora precisa que la gestión del talento humano influye de manera significativa en el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Aucallama, Huaral. Finalmente, la autora concluye que, basado en los resultados, se proponen diversas recomendaciones a las organizaciones que desean optimizar el desempeño laboral.

Internacionales

Quimi (2019), en la tesis “La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena, año 2017”, el objetivo principal de la investigación fue determinar la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena. Describe un análisis a las coyunturas relacionada con las variables en estudio con la finalidad de determinar su realidad actual y proponer alternativas de mejora, que ayude a los directivos de la organización y responsables del área de talento humano, a tener un mejor clima laboral y garantizar una atención de calidad. La metodología utilizada fue de tipo correlacional, el instrumento de la investigación fue entrevistas al director provincial y a los jefes por departamento, también se realizaron encuestas a la comunidad en conjunto para analizar la percepción que tienen de los trabajadores de cada departamento en cuanto al desempeño laboral al momento de recibir un servicio. Todo ello en un escenario cualitativo. En los resultados que

se obtuvieron, se determinó que existe relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa del IESS Santa Elena. Finalmente, el autor concluye que, los conocimientos en cuanto a desempeño laboral se deben de ir actualizando constantemente, para saber gestionar bien a los colaboradores, en cuanto a motivación, trabajo en equipo, de manera conjunta, jefes por departamento y colaboradores. Al mismo tiempo crear un clima laboral óptimo que motive a trabajar y dar un excelente servicio a la comunidad afiliada en dicha provincia.

Yazlle (2019), en la tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral”, la investigación tiene como objetivo determinar la importancia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal en las farmacias Alvarado I y II, de la ciudad de Orán-Salta – Argentina, durante el año 2019. La metodología que se utilizó en la presente investigación fue cuantitativo-descriptiva. Como técnica utilizaron las entrevistas a los dueños de la farmacia y cuestionarios a los colaboradores. En cuanto a los resultados obtenidos, fueron tabulados y analizados por medio de la estadística descriptiva. En el análisis de resultados se inicia con el análisis de las entrevistas a los jefes y supervisores, para después continuar con los cuestionarios suministrados al personal. Estos resultados sirvieron para las conclusiones y recomendaciones, además, de ser relevantes para enriquecer el conocimiento y servir como fuente de información para futuras investigaciones. Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se sugiere tomar en cuenta la evaluación de desempeño a los colaboradores e implantar un plan de capacitación para todos los colaboradores con la finalidad de mejorar su desempeño laboral.

2.2. Bases Teóricas

Hernández (2008), señala que un marco teórico es “un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el

problema de estudio. Ayuda a documentar cómo la investigación agrega valor a la información existente”.

En la presente tesis se utilizó información de diversas fuentes para conocer algunos conceptos que guarden relación con el tema de investigación y con las variables en estudio.

2.2.1. Gestión del Talento Humano.

Definición

Para la Real Academia Española de la Lengua (RAE), la definición de talento humano se refiere al individuo ingenioso que comprende, razona y posee la capacidad de resolver problemas. Se le considera apto, en el sentido que puede operar de forma competente de acuerdo a su capacidad y disposición, ya que cuenta con las habilidades, destrezas y experiencias necesarias para desempeñar cualquier actividad que se le encomiende. Logrando de esta manera un buen desempeño que favorece a la organización.

Por su parte Martínez (2015), considera al talento humano como un cúmulo de cualidades y características puntuales de un individuo como son los intereses, habilidades, motivaciones, experiencias, experticias, aptitudes, entre otros, que los diferencia y hace competitivos y apetecibles para la empresa y diferentes en valor respecto a quienes no tienen el talento humano (p. 55).

Chiavenato (2009), define a la gestión del talento humano como un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos; se incluye reclutamiento y selección de personal, así como, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. Todos estos procesos están alineados a la consecución de los objetivos de la empresa y resulta indispensable gestionar adecuadamente el talento humano para cumplir estrictamente con todos los procesos mencionados líneas arriba. Entonces, lo que quiere decir el autor es que el talento humano debe ser gestionado de manera

estratégica, de manera asertiva y adecuada en cada área. Se tiene que tener en cuenta que se está trabajando con personas, y que depende mucho de la organización de la empresa para poder potenciar las habilidades y capacidades de los colaboradores en la meta de lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado, Ibáñez (2011), dice que “la gestión de talento humano es el proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de una organización, en beneficio de esta y el país en general”. (p. 17). Del mismo modo, Louffat (2012), define a la gestión del talento humano como “los procesos administrativos de planificar, organizar, dirigir y controlar los fundamentos técnicos, metodologías o prácticas especializadas de reclutar, seleccionar, capacitar, evaluar el desempeño, el desarrollo y las remuneraciones para desarrollar de forma sinérgica e integrada la salud espiritual, emocional, racional y la salud fisiológica de los trabajadores y de la organización en general”. En ese contexto, de acuerdo con los autores la GTH es un proceso administrativo en sí, en este caso administración de personas y sus recursos. Entonces, depende mucho de la organización gestionar bien su recurso humano para desarrollar eficientemente cada proceso y conseguir resultados favorables que beneficiarán tanto a la empresa como al trabajador.

Por su parte, Mora (2012) (citado en Inca, 2015), dice que, para enfrentar los nuevos retos de la globalización, es necesario impulsar las competencias individuales de cada colaborador acorde a las necesidades requeridas por la empresa, garantizando el crecimiento y la adecuada gestión del potencial humano, empleando a la gestión del talento humano como herramienta estratégica imprescindible para el óptimo desarrollo del capital humano. En ese contexto, entonces, la gestión del talento humano es el proceso que busca cumplir con los objetivos organizacionales. La correcta administración de los recursos humanos, la aplicación

de estrategias compartidas y la utilización de los conocimientos, habilidades y capacidades del talento humano conllevará al cumplimiento efectivo de los procesos de gestión en la organización, al logro de los objetivos y a la satisfacción de los colaboradores.

2.2.1.1. Fundamentos de la Gestión del Talento Humano.

Según Chiavenato (2009), en los procesos de gestión del talento humano se considera a las personas como seres humanos y no simples recursos de la empresa, pues tienen personalidad propia y poseen conocimientos, habilidades, capacidades y destrezas que los hace únicos. Son activadores inteligentes de los recursos de la empresa, porque son piezas clave en la organización, capaces de dotar talento, inteligencia y enseñanzas. Son considerados socios de la organización pues invierten esfuerzo, dedicación y compromiso; del mismo modo, asumen riesgos y responsabilidades de sus actos; son ellos quienes conducen a la empresa hacia el éxito. Considerados también, como talentos proveedores de competencia, porque son componentes vivos y capaces de desarrollar competencias esenciales para el éxito de la organización. Son el capital humano de la organización, considerados el principal activo intelectual que añaden sabiduría en sus acciones para sumar a la organización (p. 10).

2.2.1.2. Importancia de la Gestión del Talento Humano.

Chiavenato (2009), afirma que “la incapacidad de una empresa para reclutar y retener a una buena fuerza de trabajo es lo que constituye la llave principal para las operaciones del negocio”. Hace muchos años se pensaba que el capital financiero era indispensable y la clave para el éxito de las empresas. Hoy en día, la capacidad de las empresas en reclutar y retener a su fuerza de trabajo, a su capital intelectual, es lo que constituye la llave principal para el éxito. Pues ningún proyecto sustentado con buenas ideas y capital financiero puede llevarse a cabo sin una fuerza de trabajo eficiente y entusiasta que la respalde. Ahora el panorama del futuro

se relaciona con el talento, las competencias y el capital intelectual, con la GTH al frente de ellos (p. 11).

Por su lado, Newton (2010) (citado en Llanos et al., 2015), afirma que “la gestión del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influyen en la eficacia de estos y de las organizaciones”. Entonces, toda organización que busca el éxito y la excelencia debe tener en cuenta la importancia del capital humano y lo que aporta a la organización, pues son considerados como recursos productivos indispensables y que necesitan ser administrados adecuadamente para obtener el máximo rendimiento posible. En este sentido, las personas constituyen parte del patrimonio físico en los activos de la organización, capital humano tan importante como el capital financiero. Así mismo, cabe señalar que el panorama del futuro se relaciona con el talento, las competencias y el capital intelectual, todo esto con una buena gestión del talento humano.

2.2.1.3. Objetivos de la Gestión del Talento Humano.

Vallejo (2016) afirma que “los objetivos de la administración del talento humano deben contribuir a la eficacia de la organización” (p. 19). En ese contexto, con una eficiente gestión del área de Recursos Humanos es posible obtener mejores resultados en el desempeño laboral de cada uno de los empleados, lo que favorecerá al logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, Chiavenato (2009), plantea que el objetivo principal del talento humano es “la integración de la estrategia, la estructura organizacional, los sistemas de trabajo y el talento humano”. Entonces, de acuerdo con lo citado, la finalidad de una adecuada gestión del talento humano es que ayude a adquirir las competencias necesarias (conocimientos, habilidades y actitudes) de una manera más eficiente para lograr ser más competitivos, con un ambiente organizacional óptimo que fomente la integración. Y principalmente tener en cuenta que actualmente, el elemento humano es considerado un recurso valioso para las empresas, las

personas constituyen el principal activo intelectual de la organización y que son ellos quienes construyen el camino hacia el éxito en una empresa.

Entonces, según los autores, los objetivos de la GTH son ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión y visión. Así mismo, proporcionar competitividad siendo productivos, creando, desarrollando y aplicando habilidades y competencias; de igual manera, proveer a la organización personas idóneas y motivadas; incrementar la satisfacción en el trabajo, pues las personas satisfechas son más productivas. desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, así como, también, convertir a la organización en un lugar agradable y atractivo para retener a los talentos; administrar y generar cambios donde todos los miembros puedan adaptarse a los cambios sociales, tecnológicos, económicos, culturales y políticos; del mismo modo, mantener políticas éticas y de transparencia, debe haber sinergia donde todos puedan trabajar con un mismo objetivo, recompensar por el cumplimiento de los objetivos para motivarlos constantemente y, finalmente, evaluar su desempeño pues la evaluación es mejora continua, en todos los aspectos.

2.2.1.4. Funciones de la Gestión del Talento Humano.

Para Conexión ESAN (2015), el área de recursos humanos ha evolucionado a lo largo de los últimos años y se ha convertido en un nexo fundamental entre la dirección de la empresa y los demás departamentos. El factor humano es considerado como un gestor de éxito y una de las principales responsabilidades de esta área es administrar adecuadamente el talento humano para cumplir con los objetivos planificados. Para ello, necesita desempeñar cinco funciones básicas: (a) Reclutamiento, contratar a las personas idóneas para ocupar los cargos o puestos en la empresa; (b) Formación, para asegurar el cumplimiento de los objetivos; (c) Desarrollo profesional, establecer líneas de carrera que permitan el desarrollo profesional de los colaboradores, esto generará mayor compromiso y fidelidad por parte de ellos; (d) Evaluación

del desempeño, para identificar las competencias que necesitan ser desarrolladas y, finalmente, (e) Modos de compensación, existe una nueva visión de cómo recompensar a los trabajadores por los logros y objetivos cumplidos, ayudando a generar compromiso con la empresa.

Por su parte, Chiavenato (2004), señala que «la gestión humana está relacionada con funciones del líder del área, pues se refiere a las políticas y prácticas necesarias para administrar el trabajo de las personas». (p. 13). Esas funciones son: (a) Análisis y descripción de cargos; (b) Diseño de cargos; (c) Reclutamiento y selección de personal; (d) Contratación de candidatos seleccionados; (e) Orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios; (f) Administración de cargos y salarios; (g) Incentivos salariales y beneficios sociales; (h) Evaluación del desempeño de los empleados; (i) Comunicación con los empleados; (j) Capacitación y desarrollo del personal; (k) Desarrollo organizacional; (l) Higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo; (m) Relaciones con los empleados y relaciones sindicales.

Entonces, se puede concluir que las acciones del talento humano se concentran en las funciones tradicionales de ARH; y que estas agregan valor a las estrategias y objetivos de la organización. Una gestión estratégica del talento humano hará que los procesos y la toma de decisiones sean más fructíferas, así como, también permitirá construir un clima favorable de bienestar a favor de los colaboradores, creando vínculos de identificación y lealtad hacia la organización.

2.2.1.5. Procesos de la Administración de Recursos Humanos.

En cuanto a los procesos de la gestión del talento humano, Chiavenato (2009), lo resume en seis procesos básicos: (a) Integrar personas, que está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección de personal; (b) Organizar a las personas: para diseñar las actividades que realizarán; (c) Compensar a las personas: para incentivar y satisfacer las necesidades individuales; incluyen remuneración, prestaciones, incentivos; (d) Desarrollar personas: para

darles información básica que genere nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permita ser más eficaces en lo que hacen; (e) Retener a las personas: crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye la administración de la disciplina de higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo; (f) Auditar a las personas: basado en los sistemas de información gerencial y bases de datos para un mejor seguimiento (p. 15).

En el siguiente gráfico se pueden apreciar los seis procesos básicos que menciona Chiavenato.

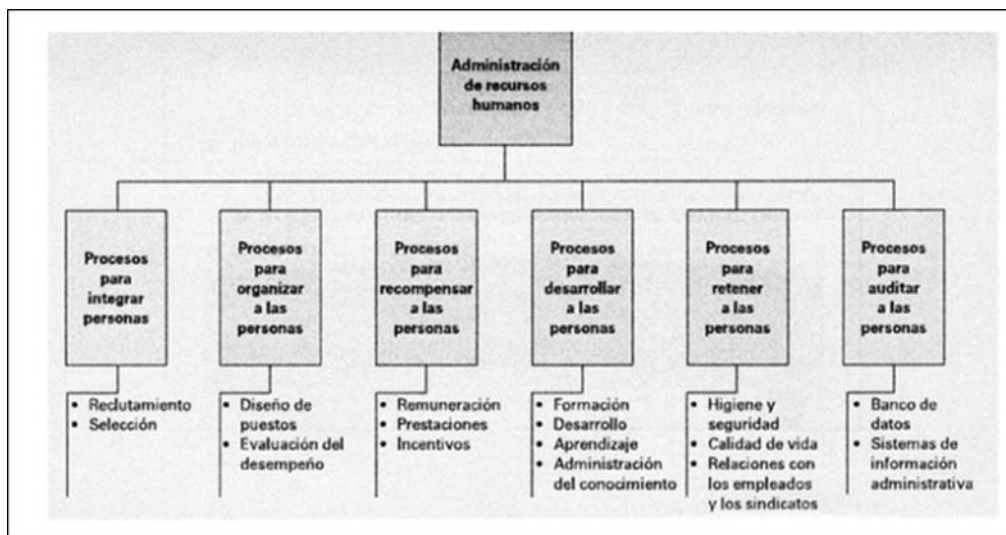


Figura 2. Procesos de la administración de Recursos Humanos

Nota: tomada de Gestión del Talento Humano, Chiavenato (2009)

2.2.1.6. Dimensiones de la Gestión del Talento Humano.

Para Rodríguez (2009), la gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección que tiene como objetivo principal crear valor a la organización, a través de acciones dirigidas a mejorar el nivel de conocimientos, capacidades y habilidades de los colaboradores a fin de obtener resultados óptimos para el cumplimiento de objetivos organizacionales (p. 1). Entre las dimensiones que ayudan a medir la gestión del talento humano se consideró:

2.2.1.6.1. Admisión de Personas.

Según Chiavenato (2009), la admisión de personas es el proceso de atracción de candidatos calificados para un cargo, está relacionada con dos aspectos claves: reclutamiento y selección del personal.

2.2.1.6.2. Incorporación del Personal.

Según Chiavenato (2009), es el proceso de atraer a un conjunto de candidatos para un puesto particular. Debe anunciar la disponibilidad del puesto en el mercado y atraer a candidatos calificados para disputarlo.

2.2.1.6.3. Desarrollo del Personal.

Pérez (2012), señala: que es un proceso, a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético y su preparación para el desempeño de funciones más complejas.

2.2.1.6.4. Compensación Salarial.

Según Wayne et al. (1997), la compensación se refiere a todo tipo de remuneraciones que reciben los individuos a cambio de su trabajo, dividiéndose en financiera y no financiera, así como, directos e indirectos.

2.2.2. Desempeño Laboral.

Definición

Se entiende por desempeño laboral al desarrollo de las diversas actividades y funciones que realizan las personas o individuos en una organización para cumplir su jornada laboral. Estas actividades deben estar alineadas a los objetivos organizacionales con las exigencias y requerimientos que demanda, de tal manera que el cumplimiento de las competencias y el desarrollo de las habilidades interpersonales de los colaboradores contribuyan a la consecución

de los objetivos e incidan positivamente en los resultados de la organización. Morgan (2015), sintetiza que “el desempeño laboral mide el grado de eficiencia y eficacia de los colaboradores de manera cualitativa y cuantitativa mediante un proceso continuo y organizado” (p. 4).

Por su parte, Bohlander (2003), afirma que “el desempeño laboral es cuando las personas desarrollan sus actividades dentro de la organización de manera eficiente”. Es decir, la capacidad demostrada por los trabajadores al realizar sus funciones de manera responsable y cumpliendo con lo encomendado en su rol dentro de la empresa, va orientado al éxito de la organización y al beneficio propio (p. 23). Según Chiavenato (2000) (citado en Ayala, 2020), define el desempeño, cómo «las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización». Afirma que la fortaleza más importante con que cuenta una organización es su fuerza de trabajo con un buen desempeño laboral.

Por otro lado, Robbins y Timothy (2013), definen al desempeño laboral:

A la eficacia con que trabajan las personas dentro de una organización, siendo una contribución importante para la empresa, demostrando satisfacción y entrega al momento de desarrollar sus actividades. El desempeño mide la capacidad de las personas al momento de hacer, producir, elaborar y generar trabajos de calidad con menos esfuerzo y en el menor tiempo posible. Estas acciones están orientadas a una evaluación cuyo desenvolvimiento serán los resultados (p. 36).

Matos (2013), afirma que el desempeño laboral es “utilizado como instrumento para medir el grado de realización o consecución de los objetivos propuestos de manera individual”. Este instrumento permitirá medir la conducta de la persona a nivel profesional y personal, el rendimiento laboral, los resultados obtenidos, etc., de manera objetiva e integral (p. 1). En ese contexto, la medición de desempeño es relevante e indispensable porque permite comprobar la eficiencia y eficacia del empleado en el cumplimiento de sus metas y los resultados obtenidos

inciden en el logro de objetivos de la empresa. Así mismo, Robbins y Judge (2013), dicen que desempeño laboral son «las acciones y formas de comportamiento que se observa en las personas, dichas acciones pueden ser medidas en términos de competencias de manera individual para ver el grado de contribución a la empresa, a su vez, estas son importantes para el cumplimiento de los objetivos organizacionales» (p. 84).

2.2.2.1. Importancia del Desempeño Laboral.

Para García (2001), “la importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite a la administración de la empresa determinar cuán efectiva y eficiente está siendo la labor de los empleados en el logro de los objetivos y, por ende, el cumplimiento de la misión organizacional o si, por el contrario, se tiene problemas que requieren acciones de mejora” (p. 23). Por su lado, Robbins y Timothy (2013), dicen que es importante para el desarrollo administrativo, conocer los puntos débiles y fuertes de un empleado, así como, la calidad de trabajo demostrado de cada colaborador. Estos resultan ser necesarios para los diversos procesos de la empresa como reclutamiento y selección de personal, desarrollo profesional, determinación de funciones e implantación de forma justa y equitativa las recompensas por dicho desempeño. Entonces, de acuerdo con lo citado, esta técnica es importante ya que permite identificar, analizar e informar a los colaboradores sobre los comportamientos observados en cuanto a su desempeño y establecer planes de mejora.

Entonces, medir el desempeño laboral es fundamental para la organización porque mediante estas mediciones cualitativas y cuantitativas se puede determinar si las habilidades de un empleado corresponden adecuadamente con el trabajo que se les asigna y si cumplen eficientemente los procesos dentro de la organización.

2.2.2.2. Objetivos del Desempeño Laboral.

Según Roig (2015):

Son procesos funcionales y frecuentes donde se valora la eficiencia y eficacia de los colaboradores que ocuparán ciertos cargos o puestos dentro de la organización al momento de desarrollar diferentes actividades que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales. A través de un estudio se observará el comportamiento del individuo y se podrá establecer programas o acciones que ayuden a crear estrategias para motivar, optimizar y satisfacer a los empleados y con ello buscar involucramiento en la consecución de las metas programadas (p. 1). Entonces, de acuerdo con lo citado, dice que para obtener resultados óptimos en el desempeño laboral de sus empleados la organización debe tener objetivos claros, donde plasmen la importancia del cumplimiento de ellos. Y que, mediante acciones o planes estratégicos, conducirán a los colaboradores a obtener mejores resultados y, por ende, al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.2.3. Factores del Desempeño Laboral.

Gil (2016), afirma que el entorno laboral de los trabajadores depende de la salud física y mental para que puedan realizar sus tareas con efectividad, estos influyen directamente en el bienestar de los empleados. Estos factores son (a) Ambiente físico: aspectos como el aire, estructura, mobiliarios y todos los elementos que se encuentran en el entorno laboral influyen directamente en el bienestar físico y mental de los trabajadores; (b) Ambiente psicosocial: es un factor relevante, en ella se toma en cuenta las actitudes, valores, cultura organizacional y la relación entre miembros de la empresa. Si no es atendido adecuadamente puede generar estrés emocional, que es más frecuente y este a su vez puede despertar otras enfermedades como ansiedad o padecimientos físicos y (c) Recursos personales de salud en el trabajo: la empresa debe proveer de recursos necesarios para mantener motivada y satisfecha a sus empleados, que gocen de un buen clima laboral y ambiente psicosocial óptimo que genera satisfacción como

horarios flexibles y espacios de ocio. Entonces, las empresas deben tener en cuenta estos factores si quieren dar un buen servicio a sus clientes, ya que depende bastante de cuan satisfechos se encuentran los trabajadores, tanto física y emocionalmente para un rendimiento óptimo en sus labores.

Por su lado, Cristancho (2014), dice que el área de recursos humanos en una organización debe tener plasmado claramente aquellos factores que tienen influencia para lograr la satisfacción de los empleados. Pero, esta tarea no es tan fácil ya que la situación varía dependiendo del lugar y la cultura donde se desarrolla la empresa (p. 1). Cabe resaltar que la felicidad es el factor más importante para que los trabajadores aumenten su productividad al mismo tiempo de asegurar su compromiso con la organización.

2.2.2.4. Características del Desempeño Laboral.

El recurso humano tiene características particulares para demostrar su desempeño laboral en una organización, por lo que resulta complicado para la empresa buscar un reemplazo para un trabajador talentoso.

Chiang et al. (2015), afirma:

Las capacidades, habilidades, cualidades y necesidades son características individuales de los colaboradores que interactúan constantemente con el entorno laboral y organizacional. Existe una variedad de criterios por tomar en cuenta al momento de medir el desempeño laboral y su implicancia en los resultados de la empresa. Estos criterios pueden ser cantidad y calidad de trabajo, cooperación, conocimiento y responsabilidad, así como, la supervisión continua. El objetivo del desempeño laboral es cumplir las metas propuestas utilizando los recursos de la empresa de forma eficiente (p. 2).

Según Furnham (2000) (citado en Calcina, 2013) concluye que las características del desempeño laboral están alineadas con los conocimientos, habilidades y capacidades que se

esperan que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo (p. 4). Estas características son (a) Adaptabilidad, se debe mantener la efectividad de las personas en diferentes ambientes, asignaciones y responsabilidades; (b) Comunicación, capacidad de expresar ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente; (c) Iniciativa, con la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos; (d) Conocimientos, referido al nivel alcanzado de conocimientos técnicos o profesionales en áreas relacionadas de su trabajo; (e) Trabajo en equipo, capacidad para desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas; (f) Estándares de trabajo, la capacidad y calidad del trabajo efectuado; (g) Desarrollo de talentos, potenciar las habilidades y competencias de los miembros de la empresa, entre otros.

2.2.2.5. Evaluación de Desempeño.

En toda organización moderna se realizan los procesos de medición del desempeño a los trabajadores, con la finalidad de estimar el rendimiento esperado para el logro de los objetivos organizacionales. Chiavenato (1999), dice que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Por su parte, Koontz y Weihrich (2004), indican que la evaluación del desempeño sirve al área administrativa como base para seleccionar a colaboradores idóneos para ocupar algunos cargos en la organización. En ella evalúa las habilidades, capacidades, así como, las limitaciones que pueda tener el empleado, esto con la finalidad de verificar si se están cumpliendo las tareas correctamente de manera integral o si hace falta algún tipo de capacitación.

Según Daft et al. (2006) (citado en Zagastizabal, 2018), refieren que para que la evaluación de desempeño sea un impacto positivo en la organización, el área encargada de

administrar el capital humano debe enfocarse en dos aspectos importantes (a) la evaluación de desempeño ligada al desarrollo y utilización de sistemas como las escalas de calificación; (b) La capacitación de los administradores, para poder realizar entrevistas de manera eficaz en cuanto a la evaluación de desempeño, así como, para realizar retroalimentaciones que fortalezcan y motiven el buen desempeño y desarrollo profesional de los colaboradores.

2.2.2.6. Objetivos de la Evaluación de Desempeño.

Los objetivos de la evaluación de desempeño son las siguientes: (a) Ayudar al desarrollo personal y profesional de los empleados; (b) Reconocer los méritos y resultados positivos obtenidos; (c) Corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, respecto a los objetivos previamente establecidos; (d) Detectar y poner de manifiesto las fortalezas y debilidades de los trabajadores; (e) Adecuar más eficazmente a la persona con el puesto de trabajo; (f) Conocer las pretensiones y demandas de los trabajadores; (g) Mejorar las relaciones interpersonales entre el directivo y el personal a su cargo.

2.2.2.7. Dimensiones del Desempeño Laboral.

Las dimensiones del desempeño laboral han ido evolucionando constantemente. En un inicio se medía el desempeño orientado al puesto de trabajo, posteriormente, la evaluación se dio con relación al área o función en específico y en estos últimos años se está tomando en cuenta variables como la conducta, las competencias, capacidades, entre otros. Para García et al. (2016), los rasgos del desempeño laboral “son características observables y medibles de los colaboradores y que influyen en su comportamiento”. (p. 51). Entre las dimensiones que ayudan a medir el desempeño laboral se consideró:

2.2.2.7.1. Productividad.

Los autores, Robbins y Judge (2013), consideran que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficiencia como eficacia.

2.2.2.7.2. Habilidades y Competencias.

Según Kobinger (1996), “una competencia es un conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea”.

2.2.2.7.3. Satisfacción Laboral.

Andresen et al. (2007) definen la satisfacción laboral como «un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo» (p. 719).

2.2.2.7.4. Logro de Objetivos.

Robbins, autor de libros de gestión y comportamiento organizacional, define el logro de objetivos como "la realización de metas establecidas mediante el esfuerzo y la dirección de los recursos de la organización". Esta definición se centra en la aplicación de recursos para alcanzar los objetivos. El logro de objetivos se refiere generalmente a la consecución de metas o resultados deseados, ya sea a nivel personal, organizacional o en otros contextos.

2.3. Definición de Términos Básicos

Según Tamayo (1993), la definición de términos básicos "es la aclaración del sentido en que se utilizan las palabras o conceptos empleados en la identificación y formulación del

problema” (p. 78). Siguiendo las indicaciones del autor para la investigación se sugieren los siguientes términos:

Activo intelectual: "Es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que dan a la empresa una ventaja competitiva en el mercado". (Edvinson y Malone, 1999, p. 1).

Admisión de personas: Para Osorio et al. (2010), los procesos de admisión son la ruta que conduce a los candidatos a una organización, en otras palabras, representa la entrada de los posibles candidatos con la capacidad de adaptación a las generalidades de la empresa.

Reclutamiento: Chiavenato (1999), expone una definición bastante completa de reclutamiento; “es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”.

Clima laboral: Hodgetts y Altman (1985), definen al clima laboral como “un conjunto de características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo” (p. 376).

Compensación laboral: Hernández y Carrillo (2014), explicaron que “la compensación o remuneración son incentivos que se da a los colaboradores a cambio de un servicio recibido o un trabajo efectuado, con la finalidad de atraer, retener y motivar” (p. 396).

Desarrollo personal: Brito (s. f.) “es una experiencia donde se optimizan habilidades y destrezas de una persona para lograr una comunicación efectiva, abierta y directa, incentivando las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, esta puede ser individual o grupal”.

Destreza: Es la capacidad, talento, disposición, aptitud, idoneidad o conjunto de saberes que posee una persona para efectuar y cumplir una acción de tipo perceptivo, sensorial, motriz, manual, intelectual o social.

Eficacia: Según Fernández et al. (1997), es la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.

Eficiencia: Para Fernández et al. (1997), la eficiencia mide la capacidad o cualidad de una persona o sistema en el desarrollo de procesos o funciones cuya finalidad es el logro de los objetivos planteados, minimizando recursos”.

Evaluación de desempeño: Medrano (2001), dice que la evaluación de desempeño “es un sistema empresarial el cual permite calificar a un trabajador y su desarrollo en la organización a fin de asignar diferentes áreas”.

Optimización de procesos: Iniguez (2011), en su investigación señala que una manera eficiente de optimización es la automatización porque se basa en las tareas realizadas de manera automática para agilizar los procesos. Así la empresa mejora en precios, servicio y calidad.

Organización: Para Mooney, considerado innovador de la teoría de la organización; esa es la forma de toda asociación humana para la realización de un fin común. La técnica de la organización puede ser descrita como la técnica de correlacionar actividades específicas o funciones en un todo coordinado.

Capítulo III

Hipótesis y Variables

En este capítulo se abordan los fundamentos de la investigación científica, se presentan las suposiciones tentativas (hipótesis) sobre la relación entre las variables. Se explican las variables o conceptos que se estudian y su posible influencia con el problema en estudio. Este capítulo es crucial para establecer las bases teóricas y metodológicas de la investigación.

3.1. Hipótesis

Según Hernández et al. (2004), las hipótesis de investigación indican lo que se está tratando de buscar o probar, se definen como explicaciones tentativas de los fenómenos investigados formuladas a manera de proposición de la posible relación entre dos o más variables.

3.1.1. Hipótesis General.

Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

HE1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

HE2. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

HE3. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

HE4. Existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

3.2. Identificación de Variables

Arias (2006), señala que una variable es una característica o cualidad, magnitud o cantidad susceptible de sufrir cambios y es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación.

Variable 1: Gestión del talento humano.

Definición conceptual: Según Chiavenato (2009), es un conjunto de procesos implementado y diseñado para atraer, reclutar, incorporar y retener al talento humano en una organización. Los gerentes responsables de dirigir estos cargos relacionados con personas o recursos de la empresa deben hacer uso de políticas y destrezas que le permitan realizar estos procesos de forma adecuada.

Definición operacional: La gestión del talento humano se desplaza en las siguientes dimensiones: admisión de personas, incorporación del personal, desarrollo del personal y compensación laboral.

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición conceptual: Para Chiavenato (2012), son las acciones o comportamientos observados en el desarrollo de actividades asignadas a los empleados que son relevantes para medir el rendimiento laboral y considerar si la persona es apta o no para el puesto asignado, con base en diversos criterios, las mismas que aseguran el nivel de competitividad y logro de objetivos de la organización.

Definición operacional: El desempeño laboral se desplaza en las siguientes dimensiones: productividad, habilidades y competencias, satisfacción laboral y logro de objetivos.

3.3. Operacionalización de Variables

Para Hernández et al. (2004), cada variable debe representar los atributos esenciales del problema objeto de estudio, que son las propiedades, características, relaciones. Operacionalizar una variable es definir claramente la manera como se observa y mide cada característica del estudio.

A continuación, se presenta la matriz de operacionalización de variables: Gestión del talento humano y Desempeño laboral con sus respectivas definiciones, indicadores, escalas y niveles o rangos específicos.

Tabla 1*Matriz de operacionalización de variables*

Variable 1: Gestión del talento humano	Definición conceptual: Es un conjunto de procesos implementado y diseñado para atraer, reclutar, incorporar y retener al talento humano en una organización. Los gerentes responsables de dirigir estos cargos relacionados con personas o recursos de la empresa, deben hacer uso de políticas y destrezas que le permitan realizar estos procesos de forma adecuada (Chiavenato, 2009).					
Definición operacional:	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
Resulta de la adición de las 4 dimensiones en estudio. > 85 riguroso ≤ 115 > 54 moderado ≤ 84 ≥ 23 flexible ≤ 54	D1. Admisión de personas	1.1. Planificación 1.2. Diseño de puestos		Ordinal	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	> 19 riguroso ≤ 25 > 12 moderado ≤ 18 ≥ 5 flexible ≤ 12
	D2. Incorporación del personal	2.1. Reclutamiento 2.2. Selección de personal 2.3. <i>Onboarding</i> u orientación				> 26 eficiente ≤ 35 > 16 regular ≤ 26 ≥ 7 ineficiente ≤ 16
	D3. Desarrollo del personal	3.1. Capacitaciones 3.2. Desarrollo profesional 3.3. Desarrollo de habilidades blandas				> 19 productivo ≤ 25 > 12 moderado ≤ 18 ≥ 5 infructuoso ≤ 12
	D4. Compensación laboral	4.1. Directa 4.2. Indirecta 4.3. Reconocimientos				> 22 motivador ≤ 30 > 14 adecuado ≤ 22 ≥ 6 desalentador ≤ 14

4.4. Línea de carrera

Variable 2
Desempeño laboral

Definición conceptual: Son las acciones o comportamientos observados en el desarrollo de actividades asignadas a los empleados que son relevantes para medir el rendimiento laboral y considerar si la persona es apta o no para el puesto asignado, con base en diversos criterios, que aseguran el nivel de competitividad y logro de objetivos de la organización (Chiavenato, 2012).

Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
D1. Productividad	1.1. Cumplimiento de metas		Ordinal	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	> 22 eficiente ≤ 30
	1.2. Calidad de trabajo				> 14 regular ≤ 22
	1.3. Satisfacción del cliente				≥ 6 ineficiente ≤ 14
D2. Habilidades y competencias	2.1. Trabajo en equipo				> 30 beneficioso ≤ 40
	2.2. Creatividad				> 19 aceptable ≤ 29
	2.3. Liderazgo				≥ 8 infructuoso ≤ 19
	2.4. Comunicación				
	2.5. Empatía				
D3. Satisfacción laboral	2.5. Adaptabilidad				
	3.1. Interacción				> 11 favorable ≤ 15
	3.2. Incentivos		> 7 moderado ≤ 11		
D4. Logro de objetivos	3.3. Clima laboral		≥ 3 desfavorable ≤ 7		
	4.1. Eficiencia en el uso de recursos		> 15 eficiente ≤ 20		
	4.2. Eficacia en el manejo de tiempo		> 9 moderado ≤ 15		
	4.3. Rentabilidad		≥ 4 ineficiente ≤ 9		

Definición operacional

> 77 riguroso ≤ 105
> 49 moderado ≤ 77
≥ 21 flexible ≤ 49

Capítulo IV

Metodología

En este capítulo se describe y justifica el enfoque y los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación. Además, se describe el diseño de la investigación, detallando los pasos y procedimientos que se siguieron para llevar a cabo el estudio, incluyendo la recolección y el análisis de datos, la población, la muestra, la aplicación de técnicas e instrumentos específicos. En resumen, este capítulo proporciona una visión general de cómo se llevó a cabo el estudio y permite evaluar su rigurosidad y coherencia metodológica.

4.1. Enfoque de la Investigación

La presente tesis es de enfoque cuantitativo. Según Ñaupas et al. (2018) el enfoque cuantitativo “se caracteriza por utilizar métodos y técnicas cuantitativas y, por ende, tiene que ver con la medición (...), las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico (...), utiliza la recolección de datos y el análisis de datos (...) para probar hipótesis formuladas previamente”; es decir, el enfoque cuantitativo emplea la estadística y la medición para llegar al conocimiento científico (p. 140).

4.2. Tipo de Investigación

La presente tesis es de tipo básico. Según Zorrilla (1993), dice que la investigación básica guarda relación directa con la investigación aplicada, ya que depende mucho de los avances de la investigación básica para enriquecer los conocimientos y posteriormente ser aplicados y utilizados para obtener resultados prácticos a partir de esos conocimientos (p. 43).

4.3. Nivel de Investigación

La tesis en estudio es de nivel correlacional. Según Hernández y Mendoza (1991), “concluyen que los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación (p. 72).

4.4. Métodos de Investigación

El método general de la investigación es el método científico. Según Paucar (2020), el método científico “es un procedimiento racional, lógico, que tiene por finalidad adquirir, sistematizar y transmitir conocimientos, tanto a nivel científico como filosófico” (p. 91), es decir, es un proceso lógico.

4.5. Diseño de Investigación

La presente tesis es de diseño no experimental. Según Moisés et al. (2019) el diseño de investigación no experimental no pretende realizar ningún experimento, por ser una investigación de tipo básico y de nivel correlacional. El corte de investigación es el transversal o transeccional, debido a que en una sola ocasión se llevó a cabo la encuesta dirigida hacia las unidades de observación. La simbología del diseño de investigación, es la siguiente:



Figura 3. Simbología del diseño de investigación

Donde:

M = muestra

O1 = variable 1 (Gestión del talento humano)

O2 = variable 2 (Desempeño laboral)

R = relación de las variables de estudio

4.6. Población y Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), definen la muestra como "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176).

4.6.1. Población.

La población, según Carrasco (2013), es "el conjunto de elementos (...), finitos e infinitos, a los que pertenece la población y la muestra de estudio en estrecha relación con las variables y el fragmento problemático de la realidad, que es materia de investigación" (p. 236). Entonces, para esta investigación, la población objeto de estudio lo conforman 53 colaboradores de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, que equivale a un 100 %. Cabe mencionar que los colaboradores cuentan con el grado de instrucción superior universitaria y técnica completa, distribuidos en diferentes cargos de acuerdo con su perfil profesional. Para fines de estudios de la investigación, se está clasificando a los colaboradores de las 4 sedes de la siguiente manera:

Tabla 2

Cantidad de colaboradores de la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL

Áreas	N.º colaboradores por sedes			
	Concepción	San Jerónimo	Chupaca	Pilcomayo
Administración	1	0	0	0
Recepción	2	1	2	1
Caja	2	1	2	1
Ventas	3	2	3	2
Área Técnica para instalaciones	4	2	4	2
Área Técnica tendido de redes	10	0	0	0
Vigilancia	1	1	1	1
Limpieza	1	1	1	1
Subtotal	24	8	13	8
Total		53		

4.6.2. Muestra.

La tesis de investigación tiene una muestra de 53 personas. Según Hernández y Mendoza (2012) (citado en Castro, 2003), expresan que “si la población es pequeña menor a 60 individuos, la población es la muestra” (p. 69). En ese sentido, para la muestra representativa en la investigación se consideró a la población en su totalidad por ser una población pequeña, finita, identificable, donde todos los individuos serán tomados en cuenta para obtener mejores resultados y disminuir el margen de error.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, según Arias (2006), son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger y almacenar datos (p. 146).

4.7.1. Técnicas.

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta. Según Valderrama (2007) la encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra”. Permite obtener una comprensión más precisa e imparcial del problema investigado, es útil para el acopio de información necesaria, tomando en cuenta los niveles cognitivos, relación y escalas actitudinales de la población, respecto a las variables en estudio (p. 205).

4.7.2. Instrumentos.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó para la ejecución de la presente tesis fue el cuestionario. Hernández (2014), afirma que el instrumento es un medio físico que permite registrar los datos con base en criterios e ítems previamente elaborados en función a los indicadores. Para ello se ha elaborado cuestionarios de información, para ambas variables, las mismas que permitirán registrar los datos requeridos en la presente investigación. Además, de obtener información pertinente a partir de las fuentes primarias definido por los temas que aborda la encuesta, de manera lógica, coherente y clara, para posteriormente ser validado y sometido a prueba de fiabilidad como instrumento de acopio de data.

4.7.2.1. Diseño.

El instrumento de investigación fue diseñado de manera estructural. El cuestionario se adjunta en la sección de apéndices (ver apéndice C).

Se ha estimado la escala valorativa ordinal, considerando la jerarquía de menor a mayor (escala tipo Likert). La categorización de las variables fue de cinco niveles, estructurándose de la siguiente manera:

Nunca: 1

Casi nunca: 2

A veces: 3

Casi siempre: 4

Siempre: 5

4.7.2.2. Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento fue determinada mediante el Alpha de Cronbach. A continuación, se presenta la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

Figura 4. Fórmula de la confiabilidad de Alpha de Cronbach

Nota: tomada de Valderrama (2019)

Donde:

K = número de ítems

S^2_i = varianza de cada ítem

S^2_t = varianza de la suma de los ítems

ESCALA	CATEGORÍA
r = 1	Confiabilidad perfecta
0.90 < r < 0.99	Confiabilidad muy alta
0.70 < r < 0.89	Confiabilidad alta
0.60 < r < 0.69	Confiabilidad aceptable
0.40 < r < 0.59	Confiabilidad moderada
0.30 < r < 0.39	Confiabilidad baja
0.10 < r < 0.29	Confiabilidad muy baja
0.01 < r < 0.09	Confiabilidad despreciable
r = 0	Confiabilidad nula

Figura 5. Escala de confiabilidad

Nota: tomada de Instrumentos de investigación de Córdoba (2019, p. 120)

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos de la variable Gestión del talento humano

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	53	100.0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	53	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Fuente: SPSS

En total fueron 53 personas, a las que se encuestó en el año 2023.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la variable Gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.843	23

Fuente: SPSS

Según la fiabilidad de alpha de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión del talento humano el resultado es de 0.843; que representa ser de una consistencia interna de *confiabilidad alta*.

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	53	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	53	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Fuente: SPSS

Tabla 6*Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.938	21

Fuente: SPSS

Según la fiabilidad de alpha de Cronbach para el cuestionario de la variable Desempeño laboral el resultado es de 0.938; que representa ser de una consistencia interna de *confiabilidad muy alta*.

4.7.2.3. Validez.

En la presente tesis, se ha considerado la validez de contenido, es decir, la participación de la conformidad de los jueces expertos. Se cumplió con la validez de constructo y con la validez de criterio en el desarrollo hermenéutico de la tesis. Carrasco (2015), afirma que “la validez, es el atributo que posee un instrumento investigativo, ya que al medir la variable objeto de estudio estas mediciones se realicen con autenticidad, veracidad, precisión y objetividad” (p. 336).

Tabla 7*Validez de instrumento por jueces expertos (véase en apéndice E)*

N°	Jueces expertos	Grado académico	DNI
1	Soto García, Oscar Paúl	Gerente General de la Empresa Televisión Satelital Concepción SCRL	10594086
2	Verde Fasil, Paddy Reiza	Magíster en Administración Estratégica de Empresas	44064792
3	Cerrón Landeo, Claudio Álvaro	Magíster en Educación Mención E-Learning	20056980

Fuente: Ficha de validez de contenido

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Las técnicas estadísticas utilizadas fueron los métodos descriptivos que permitieron resumir datos, como estadísticas descriptivas y tablas de frecuencia. Del mismo modo, se realizó el análisis inferencial, como las pruebas de hipótesis tanto general como específicas, para sacar conclusiones sobre la población a partir de la muestra.

4.8.1. Análisis Descriptivo.

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) a las 53 personas que vienen ser el total de la población; posteriormente, se procesaron los datos y se sometieron a un análisis, los resultados permitieron la construcción de las tablas y los gráficos estadísticos. La información se ha procesado en los programas de Excel y IBM SPSS Statistics versión 26, haciendo uso de las respectivas funciones estadísticas descriptivas de los programas ya mencionados. Se ha desarrollado la descripción de las preguntas de la primera variable Gestión del talento humano y sus respectivas dimensiones como admisión de personas, incorporación de personal, desarrollo de personal y compensación salarial, hallándose la frecuencia y porcentaje. Así mismo, se realizó la descripción de las preguntas de la segunda variable Desempeño laboral y sus respectivas dimensiones como productividad, habilidades y competencias, satisfacción laboral y, finalmente, logro de objetivos con su respectiva frecuencia y porcentaje.

4.8.2. Análisis Inferencial.

Se aplicó pruebas de hipótesis, estimación de parámetros y análisis de regresión para comprender las relaciones de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones a través del estadígrafo “coeficiente de correlación de rho de Spearman” y se estableció la fuerza de dichas relaciones para tomar decisiones basadas en la evidencia recopilada y, por último, se

contrastó las hipótesis generales y específicas, tal como se muestra en el capítulo III, al estadígrafo “coeficiente de correlación de rho de Spearman”.

4.8.3. Prueba de Hipótesis.

El primer procedimiento previo a la prueba en sí de contrastación de hipótesis fue la comprobación de distribución normal de datos; por ello, se establece un enunciado propio y una regla de decisión particular de esta prueba en particular:

H_0 : Los datos analizados siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Si $p\text{-valor} \geq \alpha \Rightarrow$ no se rechaza H_0

Si $p\text{-valor} < \alpha \Rightarrow$ rechazar H_0

Para la contratación de hipótesis se siguió la nomenclatura de cinco pasos que describe Lind et al. (2012). Se establecen las hipótesis nula y alternativa; a nivel general como específico: hipótesis nula (H_0), la cual expresa que no hay cambio (diferencia, relación, o causa) hipótesis alternativa (H_1), “describe lo que se concluirá si se rechaza la hipótesis nula” (p. 336).

Se selecciona un nivel de significancia; “se conoce como nivel de riesgo [...], porque se trata del riesgo que se corre al rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.” (Lind et al., 2012, p. 337), para el caso del presente estudio fue: $\alpha = .05$.

Se identifica el estadístico de prueba; el análisis de correlación será calculado con “el coeficiente de Pearson (prueba paramétrica) o los coeficientes de Spearman y tau-B de Kendall (pruebas no paramétricas). Estos coeficientes de correlación varían entre -1 (relación lineal negativa perfecta) y $+1$ (relación lineal positiva perfecta)” (Arriaza, 2006, p. 77). Previamente, se sometió a evaluación de distribución normal de datos a fin de determinar si el estadístico de prueba tendrá que ser paramétrico o no paramétrico. De resultar una prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de Spearman será calculado de la siguiente manera:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Figura 6. Fórmula de cálculo de coeficiente de rho de Spearman

Donde:

ρ = coeficiente de correlación de Spearman

D^2 = diferencia de rangos entre variables

n = número de casos

De resultar una prueba no paramétrica, el coeficiente de correlación de rango de Kendall (tau-B) será calculado de la siguiente manera:

$$\tau_B = \frac{n_c - n_d}{\sqrt{(n_0 - n_1) - (n_0 - n_2)}}$$

Figura 7. Fórmula de cálculo de coeficiente de Kendall (tau-B)

Se formula la regla para tomar decisiones; previamente, se estableció el nivel de significancia, este es: $\alpha = .05$; por lo tanto, la regla de decisión se establece de la siguiente manera:

- Si valor p calculado es mayor a $\alpha = .05$ (valor $p > .05$), entonces, no se rechaza H_0 .
- Si valor p calculado es menor a $\alpha = .05$ (valor $p < .05$), entonces, se rechaza H_0 .

Se toma una muestra, se llega a una decisión; con base en los coeficientes de correlación (véase la tabla 18) y la regla de decisión, se asume una respuesta a la contrastación de hipótesis planteada.

- No se rechaza H_0 , o
- Se rechaza H_0 y se acepta H_1

Capítulo V

Resultados

En este capítulo, se exponen los resultados del procesamiento de datos. Estos resultados, son presentados mediante tablas, gráficos, análisis estadísticos, descripciones textuales y discusiones, con el propósito de responder a las preguntas de investigación o hipótesis planteadas al inicio del estudio.

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Para la recolección de datos se realizó la encuesta a todos los colaboradores de la empresa en estudio, Televisión Satelital Concepción SCRL, con todos los datos obtenidos se confeccionó la data para realizar los análisis respectivos. Así mismo, para hallar los resultados se recurrió a una fuente confiable, en este caso a la tabulación de datos que arrojó el programa de MS Excel, inmediatamente después se desarrolló el análisis descriptivo, así como, el análisis inferencial mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics. Se utilizaron tablas de distribución de frecuencias para el análisis descriptivo y para el analítico inferencial se recurrió al estadígrafo “coeficiente de correlación de rho de Spearman”. La presente tesis estudia las variables: Gestión del talento humano y Desempeño laboral.

Estadística descriptiva

5.2. Presentación de Resultados

Se presentaron los resultados en dos subcapítulos: en el primero se muestra los resultados referentes a la variable Gestión del talento humano y en el segundo muestra resultados de la variable Desempeño laboral, ambos resultados constan de la parte estadística, frecuencias y porcentajes de acuerdo con sus respectivas dimensiones por cada variable.

5.2.1. Resultados de la Variable Gestión del Talento Humano.

Tabla 8

Frecuencia de la dimensión 1: Admisión de personas

Admisión de personas					
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	flexible	19	35.8	35.8	35.8
	moderado	27	50.9	50.9	86.8
	riguroso	7	13.2	13.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 8 pone en evidencia que el proceso de admisión de personas se encuentra en un nivel moderado, ya que el 50.9 % de los evaluados opinan que dicho procedimiento es mesurado, esto indica que la empresa aplica criterios y estándares objetivos para evaluar a los candidatos, que busca un equilibrio entre las necesidades de la organización y los derechos de los candidatos, tratando que haya equidad y transparencia en el proceso. Se podrían obtener mejores resultados mediante la implementación de procesos más efectivos para el requisito.

Por otro lado, el 35.8 % de las personas que han pasado por el proceso de admisión lo consideran como un proceso flexible, lo que sugiere que perciben que se les otorga cierto margen de flexibilidad en los requisitos o criterios de admisión y alrededor del 13.2 % de los encuestados consideran que el proceso es riguroso, pues perciben que el proceso de admisión es estricto y que se aplican criterios exigentes para la selección (véase en apéndice D, figura 8).

Tabla 9*Frecuencia de la dimensión 2: Incorporación de personal*

Incorporación del personal					
		f°	%	% válido	% acumulado
	regular	47	88.7	88.7	88.7
Válido	eficiente	6	11.3	11.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS***Interpretación**

En la tabla 9 se puede apreciar que la gran mayoría, específicamente el 88.7 % de los encuestados perciben el proceso de incorporación de personal como "regular". Esto indica que la empresa sigue un procedimiento estándar, al realizar procesos que facilitan la integración, proporcionando las condiciones iniciales necesarias para una transición exitosa. Desde la bienvenida, orientación, información de roles, funciones y responsabilidades por cumplir; así como, la formación y capacitación adecuada, dotando de recursos y herramientas necesarias, para el buen desempeño, controlando y retroalimentando, explicando valores, normas y expectativas de la organización. De esa forma, van introduciendo a los nuevos miembros a la cultura organizacional de la empresa para contribuir de manera eficiente desde un inicio. Por otro lado, un segmento más pequeño, el 11.3 %, considera que el proceso es "eficiente". Esto indica que, a pesar de la percepción mayoritaria de regularidad, hay una minoría que siente que el proceso de incorporación se realiza de manera efectiva, con una alta satisfacción (véase en apéndice D, figura 9).

Tabla 10*Frecuencia de la dimensión 3: Desarrollo del personal*

		Desarrollo del personal			
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	moderado	21	39.6	39.6	39.6
	productivo	32	60.4	60.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

*Fuente: SPSS***Interpretación**

En la tabla 10 se puede observar que una mayoría significativa, el 60.4 % de los encuestados perciben al proceso de desarrollo del personal como “productiva”. Esto indica que la empresa está invirtiendo en la formación, capacitación y crecimiento de los empleados como un recurso clave y estratégico, que diseña y realiza actividades para maximizar el potencial, desarrollar las habilidades, competencias y el rendimiento de las personas con el objetivo de mejorar el desempeño individual y colectivo, promoviendo así el crecimiento profesional y la contribución a la empresa. Sin embargo, el 39.6 % de los encuestados consideran como un proceso moderado, consideran que la organización prioriza otros factores o necesidades organizacionales antes que el desarrollo del personal y esto también se ve reflejado o implica en el buen desempeño de los colaboradores (véase en apéndice D, figura 10).

Tabla 11*Frecuencia de la dimensión 4: Compensación laboral*

		Compensación laboral			
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	adecuado	33	62.3	62.3	62.3
	motivador	20	37.7	37.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 11 pone en evidencia que un porcentaje significativo, el 62.3 %, percibe el proceso de compensación laboral como “adecuado”, lo que indica que la empresa retribuye y proporciona beneficios que atrae, retiene y motiva a los empleados, y que está en línea con las normativas legales y las expectativas de los empleados en cuanto a la equidad y calidad de vida en el trabajo. Del mismo modo, se podría decir que las remuneraciones son justas, que satisface la mayoría de las necesidades y expectativas de los colaboradores en cuanto a sus ingresos y que estas son de acuerdo al puesto en que se desempeñan, incluyendo bonificaciones u otros beneficios por metas cumplidas y quizá algún reconocimiento. Por otro lado, el 37.7 % de los encuestados lo consideran como “motivador”, resaltan un aspecto aún más positivo, ya que indica que la compensación no solo es adecuada, sino que también estimula un alto desempeño y motivación en los empleados. Se podría decir que la organización se enfoca en lograr un equilibrio efectivo entre la satisfacción y la motivación a través de su estrategia de compensación laboral (véase en apéndice D, figura 11).

Tabla 12

Estadístico de la variable gestión del talento humano de acuerdo a sus dimensiones

Gestión del talento humano					
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	regular	35	66.0	66.0	66.0
	eficiente	18	34.0	34.0	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 12 muestra que, en los procesos de la gestión del talento humano en conjunto, existe una percepción mixta por parte de los colaboradores. Aproximadamente, dos tercios (66 %) de los encuestados consideran que es un proceso regular, lo que sugiere que la gestión del talento debe encontrar mejoras en (a) realizar procesos efectivos para identificar y atraer un

talento prometedor; (b) oportunidades de desarrollo y focalizar las capacitaciones para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, fomentando un aprendizaje continuo; (c) establecer sistemas de evaluación de desempeño claros y proporcionar retroalimentación constructiva para ayudar a los empleados a mejorar y avanzar en sus carreras; (d) que la compensación sea competitiva en el mercado y ofrecer beneficios que respondan a las necesidades de los empleados; y en (e) fomentar una cultura que valore la diversidad, la inclusión, la innovación y el equilibrio entre vida laboral y personal.

Por otro lado, el 34 % que lo califica como eficiente indica que un segmento significativo de la organización ve que se están logrando resultados satisfactorios en la gestión del talento. Esto señala la necesidad de evaluación y ajustes para optimizar el proceso y alinear las prácticas de recursos humanos con los objetivos y expectativas de la organización y sus empleados (véase en apéndice D, figura 12).

5.2.2. Resultados de la Variable Desempeño Laboral.

Tabla 13

Frecuencia de la dimensión 1: Productividad

		Productividad			
		f°	%	% válido	% acumulado
	Regular	21	39.6	39.6	39.6
Válido	Eficiente	32	60.4	60.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 13 pone en evidencia que un porcentaje bastante aceptable de los colaboradores tienen una percepción general positiva. El hecho de que el 60.4 % de los encuestados lo considere como un proceso “eficiente” indica que una mayoría significativa de los empleados

ve que la organización está logrando buenos resultados en términos de productividad. Significa también, que la empresa está optimizando la utilización de recursos y esfuerzos para lograr resultados óptimos en términos de calidad, rendimiento y cumplimiento de metas y objetivos. Sin embargo, el 39.6 % lo califica como un proceso “regular” esto indica que existe un grupo importante de encuestados que percibe un margen para mejoras en la eficiencia, que aún existen ciertos procedimientos por trabajar para lograr los objetivos deseados. Esta división propone la necesidad de evaluar y optimizar procesos para mantener y mejorar los niveles de productividad en la organización, a la vez de reconocer los aspectos positivos de su desempeño actual (véase en apéndice D, figura 13).

Tabla 14

Tabla de frecuencia de la dimensión 2: Habilidades y competencias.

Habilidades y competencias					
		f°	%	% válido	% acumulado
	Aceptable	28	52.8	52.8	52.8
Válido	Beneficioso	25	47.2	47.2	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 14 muestra que el desarrollo de habilidades y competencias en la organización se encuentra en un nivel “aceptable”, esto indica una percepción mixta en la fuerza laboral. El hecho de que el 52.8 % de los encuestados la considere como un proceso aceptable sugiere que una parte considerable de los empleados ven que la organización está cumpliendo con los estándares mínimos de formación, que les proporciona oportunidades básicas de capacitación y desarrollo profesional en sus áreas de trabajo, pero puede no estar alcanzando un nivel excepcional o sobresaliente en términos de impacto y alcance. Por otro lado, el 47.2 % que la califica como “beneficioso” resalta que hay un segmento importante que valora mucho el impacto de las iniciativas de desarrollo y señalan que estos procedimientos aportan

positivamente al crecimiento profesional. Este resultado es un punto de partida, y la organización puede aspirar a mejoras y a un enfoque más completo para impulsar el crecimiento y un mejor desempeño de los empleados (véase en apéndice D, figura 14).

Tabla 15

Frecuencia de la dimensión 3: Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		f°	%	% válido	% acumulado
	Moderado	21	39.6	39.6	39.6
Válido	Favorable	32	60.4	60.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

En la tabla 15, en cuanto a satisfacción laboral, se puede observar que un porcentaje significativo del 60.4 % de los colaboradores consideran a este proceso como “favorable”, esto indica que tienen una percepción generalmente positiva. Así mismo, sugiere que la organización se esfuerza por crear un entorno de trabajo en el que los empleados se sientan valorados, motivados, comprometidos y satisfechos con su empleo y las condiciones laborales, con el ambiente laboral. Sin embargo, el 39.6 % de los encuestados la califica como “moderada”, esto indica que existe un segmento importante de empleados que ven margen para mejoras en la satisfacción laboral. Se puede decir entonces, que la organización está en el camino correcto en cuanto a satisfacción laboral, pero debe seguir trabajando para abordar las necesidades y preocupaciones de aquellos que la consideran moderada. En general, la satisfacción laboral positiva es esencial para lograr un mejor desempeño laboral y la retención de empleados, por lo que este resultado ofrece oportunidades para seguir mejorando (véase en apéndice D, figura 15).

Tabla 16

Frecuencia y de la dimensión 4: Logro de objetivos.

		Logro de objetivos			
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	moderado	36	67.9	67.9	67.9
	eficiente	17	32.1	32.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

En la tabla 16, se evidencia que el proceso Logro de objetivos tiene una percepción positiva por parte de los empleados. El hecho de que el 67.9 % de los encuestados la considere como un proceso “moderado” indica que una mayoría significativa siente que han alcanzado sus metas de manera equilibrada y satisfactoria, sin extremos de bajo rendimiento ni logros excepcionales, pero con las expectativas de mejora para alcanzar eficientemente sus objetivos. Por otro lado, el 32.1 % de los colaboradores la califican como “eficiente”, esto indica que un segmento importante de empleados percibe que están logrando resultados sólidos y eficaces en términos de logro de objetivos. Puede ser beneficioso enfocarse en estrategias para mejorar y optimizar el rendimiento de los trabajadores y cumplir con los objetivos organizacionales, pero sería mucho más beneficioso potenciar al capital humano y dotar de herramientas necesarias que les ayude a mejorar su desempeño y lograr sus objetivos profesionales y personales, de esa forma ellos contribuirían al logro de los objetivos de la empresa (véase en apéndice D, figura 16).

Tabla 17

Estadístico de la variable Desempeño laboral de acuerdo a sus dimensiones

		Desempeño laboral			
		f°	%	% válido	% acumulado
Válido	ineficiente	21	39.6	39.6	39.6
	moderado	32	60.4	60.4	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla 17, muestra que los procesos del desempeño laboral en conjunto son considerados como un proceso “moderado”. Una mayoría significativa, específicamente el 60.4 % de los encuestados considera que el rendimiento general de los colaboradores es aceptable, pero no necesariamente sobresaliente o eficiente. En este contexto, "moderado" indica que se están cumpliendo los objetivos y las metas laborales de manera satisfactoria, pero podría haber margen para mejoras en la eficiencia y la calidad del trabajo y pensar en la innovación para una mejora continua. Sin embargo, el 39.6 % de los encuestados lo califica como “ineficiente”, esto significa que un segmento importante percibe que hay problemas significativos en la efectividad y eficiencia de los procesos de desempeño laboral, probablemente por falta de claridad en los objetivos o una retroalimentación más efectiva. Esto sugiere la necesidad de una revisión y optimización de procesos y prácticas con el objetivo de elevar el nivel de desempeño y cumplir con los objetivos de los colaboradores y la organización de manera más efectiva (véase en apéndice D, figura 17).

Estadística Inferencial

5.3. Contrastación de Hipótesis

De acuerdo con lo explicado en el capítulo anterior, se procede a la contrastación de hipótesis, donde se realizó la evaluación empírica de afirmaciones planteadas al inicio del

estudio, mediante la recopilación y análisis de datos, con el fin de determinar si los resultados respaldan o rechazan dichas afirmaciones. Para ello se realizó la prueba de normalidad para evaluar si los datos siguen una distribución normal o *gaussiana*, lo que es relevante para aplicar la técnica estadística que asume esta distribución.

Tabla 18

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1						
Gestión del talento humano	.422	53	.000	.598	53	.000
V2						
Desempeño laboral	.393	53	.000	.621	53	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Conclusión estadística

La muestra para la presente investigación fue de 53 elementos, para ello se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, donde se observa el nivel de significancia de .000 para la variable Gestión del talento humano y .000 para la variable Desempeño laboral respectivamente, donde se reconoce que sí, que los datos no tienen distribución normal. Por lo tanto, se usará una medida no paramétrica para realizar la contrastación de hipótesis. Para esta tesis se utilizó el estadígrafo de correlación de rho de Spearman.

A continuación, se muestra la tabla de medición de correlación de rho de Spearman para realizar el análisis respectivo de acuerdo a la contrastación de hipótesis.

Interpretación	Coefficiente de Rho de Spearman
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa muy fuerte	-0.90 a -0.99
Correlación negativa fuerte	-0.75 a -0.89
Correlación negativa media	-0.50 a -0.74
Correlación negativa débil	-0.25 a -0.49
Correlación negativa muy débil	-0.10 a -0.24
No existe correlación	-0.09 – +0.09
Correlación positiva muy débil	+0.10 a +0.24
Correlación positiva débil	+0.25 a +0.49
Correlación positiva media	+0.50 a +0.74
Correlación positiva fuerte	+0.75 a +0.89
Correlación positiva muy fuerte	+0.90 a +0.99
Correlación positiva perfecta	+1.00

Figura 8. Medición de coeficiente de correlación de rho de Spearman

Nota: tomada de Hernández et al. (2014, p. 305).

Formulación de la hipótesis general

Hipótesis alterna: Sí existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Definición del nivel de significancia

95 % de confiabilidad

0,5 % de margen de error

Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es la correlación de rho de Spearman

Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Si valor $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 19

Estadístico de relación entre las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral

		Correlaciones		
			Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.011
	Gestión del talento humano	Sig. (bilateral)	.	.939
		N	53	53
	V2	Coeficiente de correlación	.011	1.000
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	.939	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0,939 (bilateral).

Fuente: SPSS

Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como el valor $p = 0.939 > 0.05$, porque señala ser: .939 (bilateral).

En consecuencia: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Conclusión estadística

En las 53 evaluaciones realizadas en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, se encontró mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, que existe una correlación positiva muy débil ($r = 0.011$) entre los valores de las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral respectivamente. Asimismo, se evidencia que el valor p tiene una significancia de (sig. = .939) mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

Formulación de la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna: Sí existe una relación directa y significativa entre Gestión del talento humano y productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre Gestión del talento humano y productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Definición del nivel de significancia

95 % de confiabilidad

05 % de margen de error

Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es la correlación de rho de Spearman.

Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Si valor $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 20

Estadístico de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión

Productividad

Correlaciones					
			Gestión del talento humano	Productividad	
Rho de Spearman	V1 Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	1.000	.011	
		Sig. (bilateral)	.	.939	
			N	53	53
	D1 Productividad	Coeficiente de correlación	.011	1.000	
Sig. (bilateral)		.939	.		
		N	53	53	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,939 (bilateral).

Fuente: SPSS

Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como el valor $p = .939 > 0.05$, porque señala ser: .939 (bilateral).

En consecuencia: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Conclusión estadística

En las 53 evaluaciones realizadas en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, se encontró mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, que existe una correlación positiva muy débil ($r = 0.011$) entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión productividad. Asimismo, se evidencia que el valor p tiene una significancia de ($\text{sig.} = .939$) mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

Formulación de la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna: Sí existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Definición del nivel de significancia

95 % de confiabilidad

05 % de margen de error

Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es la correlación de rho de Spearman.

Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Si valor $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 21

Estadístico de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Habilidades y competencias

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Habilidades y competencias
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.041
	Gestión del talento humano	Sig. (bilateral)	.	.773
		N	53	53
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	.041	1.000
	Habilidades y competencias	Sig. (bilateral)	.773	.
		N	53	53

** La correlación es significativa en el nivel 0,773 (bilateral).

Fuente: SPSS

Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como el valor $p = .773 > 0.05$, porque señala ser: .773 bilateral.

En consecuencia: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Conclusión estadística

En las 53 evaluaciones realizadas en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL, se encontró mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, que existe una

correlación positiva débil ($r = 0.041$) entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Habilidades y competencias. Asimismo, se evidencia que el valor p tiene una significancia de ($\text{sig.} = .773$) mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H_1) y se acepta la hipótesis nula (H_0).

Formulación de la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna: Sí existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Definición del nivel de significancia

95 % de confiabilidad

05 % de margen de error

Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es la correlación de rho de Spearman.

Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Si valor $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 22

Estadígrafo de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión

Satisfacción laboral

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Satisfacción laboral
Gestión del talento humano	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.011
		Sig. (bilateral)	.	.939
		N	53	53
Satisfacción laboral	D3	Coefficiente de correlación	.011	1.000
		Sig. (bilateral)	.939	.
		N	53	53

** La correlación es significativa en el nivel 0,939 (bilateral).

Fuente: SPSS

Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como el valor $p = .939 > 0.05$, porque señala ser: .939 bilateral.

En consecuencia: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Conclusión estadística

En las 53 evaluaciones realizadas en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL, se encontró mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, que existe una correlación positiva muy débil ($r = 0.011$) entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Satisfacción laboral. Asimismo, se evidencia que el valor p tiene una significancia de ($\text{sig.} = .939$) mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

Formulación de la hipótesis específica 4

Hipótesis alterna: Sí existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Hipótesis nula: No existe una relación directa y significativa entre la Gestión del talento humano y logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.

Definición del nivel de significancia

95 % de confiabilidad

05 % de margen de error

Determinación del estadístico de prueba

El estadígrafo de prueba es la correlación de rho de Spearman.

Determinación de los parámetros de aceptación y de rechazo

Si valor $p < 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Si valor $p > 0,05$ se rechaza la hipótesis alterna

Cálculo del estadígrafo de prueba a partir del dato muestral

Tabla 23

Estadígrafo de relación entre la variable Gestión del talento humano y la dimensión Logro de objetivos.

Correlaciones				
			Gestión del talento humano	Logro de objetivos
	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.190
	Gestión del talento humano	Sig. (bilateral)	.	.173
		N	53	53
Rho de Spearman	D4	Coefficiente de correlación	.190	1.000
	Logro de objetivos	Sig. (bilateral)	.173	.
		N	53	53

** . La correlación es significativa en el nivel 0,173 (bilateral).

Fuente: SPSS

Comparación del parámetro establecido con el resultado hallado y decisión estadística

Como el valor $p = .173 > 0.05$, porque señala ser: .173 bilateral.

En consecuencia: Se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Conclusión estadística

En las 53 evaluaciones realizadas en la empresa Televisión Satelital Concepción – SCRL, se encontró mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman, que existe una correlación positiva muy débil ($r = 0.190$) entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Satisfacción laboral. Asimismo, se evidencia que el valor p tiene una significancia de ($\text{sig.} = .173$) mayor que el nivel de significancia 0.05, de modo que se rechaza la hipótesis alterna (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0).

5.4. Discusión de Resultados

En este punto se analizan e interpretan los hallazgos obtenidos, relacionándolos con la información existente y los objetivos de la investigación para extraer conclusiones, implicaciones y recomendaciones futuras. Esto se realizará mediante el Método de la triangulación: objetivos, resultados y bases teóricas.

Habiéndose considerado como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y Desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, y teniéndose como resultado que sí existe una correlación positiva muy débil de 0.011 entre los valores de las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral, con un nivel de significancia de .939 que resulta poco favorable para la investigación, pero motiva a realizar otros estudios posteriores para identificar qué otro factor o factores influyen directamente en el desempeño laboral. Este resultado coincide con Quimi (2019), que afirma que existe relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral y que, los

conocimientos en cuanto a desempeño laboral se deben de ir actualizando constantemente, para saber gestionar bien a los colaboradores, en cuanto a motivación, trabajo en equipo, de manera conjunta jefes por departamento y colaboradores.

Habiéndose considerado como objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, y teniéndose como resultado que sí existe una correlación positiva muy débil de 0.011 entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Productividad con un nivel de significancia de .939 que resulta poco favorable para la presente investigación. Este resultado coincide con Yazlle (2019), quien sugiere que se debe tomar en cuenta la evaluación de desempeño a los colaboradores e implantar un plan de capacitación de acuerdo con la necesidad de la empresa, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y tener mejor productividad. Entonces, se podría concluir que se debe capacitar al personal de acuerdo con las competencias por desarrollar, de acuerdo con los requerimientos y necesidades de la empresa. Así mismo, realizar las evaluaciones de desempeño como corresponde de forma anual y hacer *feedback* para corregir errores y tener una mejora continua.

Habiéndose considerado como objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y Habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, y teniendo como resultado que existe una correlación positiva débil de 0.041 entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Habilidades y competencias, con un nivel de significancia de .773 que resulta poco favorable para la investigación. Este resultado coincide con Checa et al. (2020), quienes afirman que, la falta de oportunidades de crecimiento, capacitación, desconocimiento de los planes estratégicos, así como, la falta de comunicación efectiva entre áreas, repercuten en el desarrollo de las habilidades y competencias de los colaboradores. Por lo tanto, si no existe una idea clara, comunicación efectiva y se desconoce los objetivos estratégicos, no se podrán desarrollar las

competencias requeridas y más aún, si no existe una evaluación de desempeño no se podrá ver las falencias y corregir errores. Del mismo modo, las capacitaciones deben ser continuas para mejorar las habilidades blandas y duras, y así, fortalecer la inteligencia emocional y si se quiere retener al talento se debe fomentar el crecimiento profesional.

Habiéndose considerado como objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, y teniendo como resultado que existe una correlación positiva muy débil de 0.011 entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Satisfacción laboral, con un nivel de significancia de .939 que resulta poco favorable para la investigación. Este resultado coincide con Castro et al. (2020), quienes afirman que, las excesivas horas de trabajo, la baja remuneración salarial, así como, una alta rotación de personal no favorece al compromiso laboral de los empleados y, por ende, existe poca satisfacción laboral. Entonces, se podría decir que, una remuneración acorde al puesto de trabajo, oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional, así como, un clima organizacional óptimo y compensaciones por logros obtenidos, son algunos de los factores que motivan a los colaboradores a sentirse satisfechos en su centro de trabajo y más comprometidos con la empresa.

Habiéndose considerado como objetivo específico 4, determinar la relación que existe entre la Gestión del talento humano y el Logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, y teniendo como resultado que existe una correlación positiva muy débil de 0.190 entre los valores de la variable Gestión del talento humano y la dimensión Logro de objetivos, con un nivel de significancia de .173 que resulta poco favorable para la investigación. Este resultado coincide con Gaspar (2021), quien afirma que la gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización y que una gestión de talento humano eficiente y de calidad promueve el buen desempeño laboral, la obtención de los objetivos empresariales, y el éxito en las organizaciones. Vale decir, si la organización tiene los objetivos bien definidos y

al personal alineado a la consecución de estos, la gestión del área de RR. HH. es fundamental para cumplir con lo planificado. Esta área es clave para desarrollar a las personas, descubrir y fortalecer sus habilidades y capacidades y convertirlos en talentos, quienes, a corto, mediano o a largo plazo contribuirán con el desarrollo y crecimiento de la empresa.

Conclusiones

Se determinó la relación existente entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL de la ciudad de Huancayo, 2023, dando como resultado un valor de 0.011 que indica una correlación extremadamente débil entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la organización. Además, con un valor de significancia de .939, que es alto, significa que no hay evidencia estadística sólida para respaldar la relación entre estos dos factores, en esta población específica.

Así mismo, se determinó la relación entre la gestión del talento humano y productividad, en cuyos resultados se observa una correlación positiva muy débil, con un valor de 0.011 de correlación y una baja significancia, por tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Esto puede atribuirse a diversos factores distintos a la gestión del talento humano, como una mejora en los procesos, motivación, capacitación o liderazgo; factores que intervienen directamente para lograr una productividad eficiente.

De igual manera, se precisó la relación entre gestión del talento humano y habilidades y competencias en la empresa analizada, dando como resultado una correlación positiva débil, con un valor de 0.041 de correlación y una baja significancia, por tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Entonces se puede concluir, que adicional a la gestión del talento humano, el desarrollo de las habilidades y competencias de los empleados pueden ser resultados de experiencias laborales externas, a retroalimentación de los líderes o jefes de área de manera interna o autodesarrollo profesional.

Se determinó también, la relación que existe entre gestión del talento humano y satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, dando como resultado un valor de 0.011, demostrando una correlación positiva muy débil y con escasa significancia, por tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Se puede

concluir entonces que la satisfacción que sienten los empleados se debe a otros factores, como un buen clima laboral, valoración al esfuerzo, remuneración justa, expectativas personales, etc.; factores que influyen de forma significativa en las personas.

Del mismo modo, se determinó la relación entre gestión del talento humano y logro de objetivos en la empresa en mención, dando como resultado una correlación positiva muy débil, al demostrar que existe un valor de 0.190 de correlación y una baja significancia, por tanto, se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula. Por ello, se concluye que, el resultado del estudio se debe a una combinación de factores, como una gestión con metas realistas, puede ser que los recursos sean limitados, procesos poco claros, falta de optimización o cambios en los procesos, rotación de personal, etc.; factores que no favorecen al logro de objetivos de manera efectiva.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL que mejore el desarrollo de los procesos de la gestión del talento humano para que incida de manera significativa en el desempeño laboral de sus trabajadores. De esta manera, la empresa llegará a ser más competitiva, sostenible en el mercado y ofrecerá más oportunidad y estabilidad laboral a sus colaboradores.

Se recomienda que la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL integre la gestión del talento humano en sus operaciones para mantener y mejorar la productividad eficiente, que implemente prácticas que fomenten la retención de empleados talentosos, que establezca sistemas de evaluación de desempeño y proporcione retroalimentación y reconocimiento, que trate de alinear los objetivos individuales con los objetivos de la organización, que fomente una cultura de aprendizaje y de mejora continua donde se valore el desarrollo del talento interno.

Se recomienda que la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, comunique de manera efectiva los beneficios del desarrollo de habilidades y competencias, destacando cómo puede mejorar el desempeño laboral y las oportunidades de crecimiento. Que adapte los programas de desarrollo a las necesidades individuales de los empleados para que vean el valor directo en su desarrollo profesional, que los involucre en la identificación de sus necesidades de desarrollo, de esa forma se puede cambiar la percepción que tienen y fomentar la participación activa.

Se recomienda que la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL fortalezca la percepción de satisfacción laboral, ya que una experiencia buena es fundamental para retener y motivar a los empleados, que mejore al grado de satisfacción, de bienestar y gratificación en el entorno de trabajo, en las relaciones laborales, en el ambiente de trabajo y con las oportunidades de crecimiento y desarrollo.

Se recomienda a la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL, implementar estrategias con objetivos específicos, medibles y alcanzables, involucrar a los colaboradores en la definición de dichos objetivos para fomentar la motivación y el compromiso en los procesos. Comunicar de manera afectiva, dotar de recursos, herramientas y apoyo necesario para que puedan lograr sus objetivos de manera efectiva, no descuidar los programas de capacitación y desarrollo que enriquecen a los empleados. Del mismo modo, proporcionar retroalimentación regular y constructiva y, sobre todo, formar líderes que motiven y que transformen.

Lista de Referencias

- Ander-EGG, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Argentina: Brujas.
- Apaza Vargas, A. R. (2021). *Influencia de la Gestión del Talento Humano en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Socabaya*.
- Ayala Guevara, K. J. (2020). *La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Cadena De Boticas Inkafarma*.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Castro; Luna; Erazo, (2020). Gestión de talento humano para la mejora laboral en el banco solidario. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, ISSN-e 1317-0570, Vol. 22, N°. 1, 2020.
- Checa; Cabrera; Chávarry, (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, vol. 14, núm. 4, 2020, octubre-, pp. 188-197.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S. A. de C.V.
- Conexión ESAN. (19 de mayo de 2015). *Cinco funciones de Recursos Humanos en la Gestión del Talento*. Obtenido de:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/05/cinco-funciones-recursos-humanos-gestion-talento/>
- Escobar López, R. M. (2020). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de los Colaboradores en las Organizaciones*.

- Escobar, C., Condori Baltazar, Y., & Gabriela. (2019). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en Mi Banco - Banco de la Microempresa.*
- Estela Saldaña, D. (2015). *Gestión del Talento Humano y su influencia en el desempeño laboral en la Empresa Hipermercados Tottus S.A de la Provincia de Pacasmayo.*
- Gaspar (2021), La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento.* (Edición núm. 58) Vol. 6, No 8, agosto 2021, pp. 318-329, ISSN: 2550 - 682X.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación.* RED Tercer Milenio S.C.
- Hernández Sampieri; Fernández Collado; Baptista L, R. D. (2014). *Metodología de la Investigación.* McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Matheus, Pérez; Moreno, C. (6 de octubre de 2015). *Gestión del Talento Humano.*
<http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>
- Matheus; Pérez; Moreno, C. (6 de octubre de 2015). *Gestión del Talento Humano.* Obtenido de <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/procesos-de-la-gestion-del-talento.html>
- Ñaupari Yupari, K. V. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Pasco.*
- Quimi Tomala, C. J. (2019). *La Gestión del Talento Humano y su influencia en los trabajadores de la Dirección Provincial del IESS Santa Elena.*
- Riaza, Á. A. (2019). *Bizneo.* Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/habilidades-laborales/>
- Robbins; Judge, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional.* Pearson Educación de México, S. A. de C. V.
- RSM. (10 de marzo de 2020). *Objetivos de la gestión del talento humano.* Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/5-objetivos-de-la-gestion-de-talento-humano-0>

- Safra Galvis, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 13-14.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa, S. A. de C. V. Grupo Noriega Editores.
- Vallejo Chávez, L. M. (2016). *Gestión del talento humano*.
- Vara Horna, A. (2010). *Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales*.
- Vilchez Paz, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús*.
- Yazlle, E. R. (2019). *Gestión de talento humano y desempeño laboral*.
- Zagastizabal Richarte, L. L. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga*.
- Zambrano Arias, R. A. (2019). *Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal de la Municipalidad Distrital de Aucallama*.

Anexos

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y desempeño Laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.	Existe una relación directa, poco significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.	Variable 1: Gestión del talento humano Dimensiones: D1. Admisión de personas D2. Incorporación del personal D3. Desarrollo del personal D4. Compensación salarial	Enfoque de la investigación Cuantitativo Método de la investigación: Científico - Hipotético - Deductivo Tipo de investigación: Básica
Problemas Específico PE1. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL - 2023?	Objetivos Específicos OE1. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.	Hipótesis Específicas HE1. Existe una relación directa, poco significativa entre la gestión del talento humano y la productividad en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.	Variable 2: Desempeño laboral Dimensiones: D1. Productividad D2. Habilidades y competencias	Nivel de investigación: Correlacional Diseño de la investigación: Correlacional, no experimental y transversal.
PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL - 2023?	OE2. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.	HE2. Existe una relación directa, poco significativa entre la gestión del talento humano y	D3. Satisfacción laboral D4. Logro de objetivos	Población: 53 trabajadores Muestra: Toda la población

<p>PE3. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL - 2023?</p> <p>PE4. ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción - SCRL - 2023?</p>	<p>OE3. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023</p> <p>OE4. Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.</p>	<p>las habilidades y competencias en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL – 2023.</p> <p>HE3. Existe una relación directa, poco significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.</p> <p>HE4. Existe una relación directa poco significativa entre la gestión del talento humano y el logro de objetivos en la empresa Televisión Satelital Concepción SCRL - 2023.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Software de recolección de datos – MS Excel</p> <p>Software de procesamiento de datos – IBM SPSS Statistics - Versión 26.</p>
---	--	---	--

Apéndice B

Matriz de Operacionalización de Variables

<p>Variable 1: Gestión del talento humano</p> <p>Definición operacional: Resulta de la adición de las 4 dimensiones en estudio. > 85 riguroso ≤ 115 > 54 moderado ≤ 84 ≥ 23 flexible ≤ 54</p>	<p>Definición conceptual: Es un conjunto de procesos implementado y diseñado para atraer, reclutar, incorporar y retener al talento humano en una organización. Los gerentes responsables de dirigir estos cargos relacionados con personas o recursos de la empresa, deben hacer uso de políticas y destrezas que le permitan realizar estos procesos de forma adecuada (Chiavenato, 2009).</p>					
	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
	D1. Admisión de personas	1.1. Planificación 1.2. Diseño de puestos				> 19 riguroso ≤ 25 > 12 moderado ≤ 18 ≥ 5 flexible ≤ 12
	D2. Incorporación del personal	2.1. Reclutamiento 2.2. Selección de personal 2.3. <i>Onboarding</i> u orientación			1 = nunca 2 = casi nunca	> 26 eficiente ≤ 35 > 16 regular ≤ 26 ≥ 7 ineficiente ≤ 16
	D3. Desarrollo del personal	3.1. Capacitaciones 3.2. Desarrollo profesional 3.3. Desarrollo de habilidades blandas		Ordinal	3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	> 19 productivo ≤ 25 > 12 moderado ≤ 18 ≥ 5 infructuoso ≤ 12
D4. Compensación laboral	4.1. Directa 4.2. Indirecta 4.3. Reconocimientos 4.4. Línea de carrera				> 22 motivador ≤ 30 > 14 adecuado ≤ 22 ≥ 6 desalentador ≤ 14	

Variable 2
Desempeño laboral

Definición conceptual: Son las acciones o comportamientos observados en el desarrollo de actividades asignadas a los empleados que son relevantes para medir el rendimiento laboral y considerar si la persona es apta o no para el puesto asignado, con base en diversos criterios, que aseguran el nivel de competitividad y logro de objetivos de la organización (Chiavenato, 2012).

Definición operacional
> 77 riguroso ≤ 105
> 49 moderado ≤ 77
≥ 21 flexible ≤ 49

Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
D1. Productividad	1.1. Cumplimiento de metas		Ordinal	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	> 22 eficiente ≤ 30
	1.2. Calidad de trabajo				> 14 regular ≤ 22
	1.3. Satisfacción del cliente				≥ 6 ineficiente ≤ 14
D2. Habilidades y competencias	2.1. Trabajo en equipo				> 30 beneficioso ≤ 40
	2.2. Creatividad				> 19 aceptable ≤ 29
	2.3. Liderazgo				≥ 8 infructuoso ≤ 19
	2.4. Comunicación				
	2.5. Empatía				
D3. Satisfacción laboral	2.5. Adaptabilidad				
	3.1. Interacción				> 11 favorable ≤ 15
	3.2. Incentivos		> 7 moderado ≤ 11		
D4. Logro de objetivos	3.3. Clima laboral		≥ 3 desfavorable ≤ 7		
	4.1. Eficiencia en el uso de recursos		> 15 eficiente ≤ 20		
	4.2. Eficacia en el manejo de tiempo		> 9 moderado ≤ 15		
	4.3. Rentabilidad		≥ 4 ineficiente ≤ 9		

Apéndice C

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1

Gestión del talento humano

Estimado(a):

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de preguntas, referidos a valorar la gestión del talento humano, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Por favor marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que usted crea conveniente de acuerdo a su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
N.º	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: ADMISIÓN DE PERSONAS						
1.	Considera que la empresa planifica el proceso de convocatoria para reclutar personal.					
2.	Considera que las convocatorias de la empresa están diseñadas de acuerdo a los puestos de trabajo requeridos.					
3.	Considera que la empresa diseña los puestos de trabajo con asesoría profesional.					
4.	Considera usted que los perfiles de puesto están diseñados de acuerdo a la necesidad de la empresa.					
5.	En el diseño de puestos la empresa considera la inclusión laboral. (discapacitados).					
DIMENSIÓN: INCORPORACIÓN DEL PERSONAL						
6.	Considera que el proceso de reclutamiento realmente atrae nuevos talentos.					
7.	En el proceso de reclutamiento, la empresa detalla el perfil profesional que requiere el puesto.					
8.	En el proceso de selección de personal su experiencia es evaluada por profesionales en el área de RRHH.					

9.	Con qué frecuencia la empresa realiza procesos de selección del personal.					
10.	En la entrevista en el proceso de selección de personal las preguntas realizadas son significativas y necesarias.					
11.	Al incorporarse a la empresa le brindaron información sobre el manual de organización y funciones (MOF).					
12.	El trato que recibe de su jefe cuando realiza una consulta de trabajo es bueno, oportuno y amigable.					
DIMENSIÓN: DESARROLLO DEL PERSONAL						
13.	Con qué frecuencia recibe usted capacitaciones en la empresa de acuerdo a su puesto de trabajo.					
14.	La capacitación brindada por la empresa contribuye al desarrollo de habilidades y competencias para su puesto de trabajo.					
15.	Considera usted que las capacitaciones aportan beneficio en su desarrollo profesional.					
16.	Has presenciado conflictos laborales dentro de la empresa donde tuviste que intervenir.					
17.	Una de las funciones de los colaboradores es la orientación al cliente, usted cumple responsablemente esa función.					
DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN LABORAL						
18.	La compensación salarial que recibe es de acuerdo al puesto en el que se desempeña.					
19.	La empresa es puntual y justa en el pago de su remuneración mensual.					
20.	La empresa otorga comisiones, bonificaciones u otros incentivos por metas cumplidas.					
21.	Con que frecuencia la empresa realiza reconocimientos a los trabajadores por algún logro obtenido.					
22.	La empresa realiza procesos para ascender de puestos y crecer profesionalmente, hacer línea de carrera.					
23.	Usted considera que la empresa promueve el crecimiento profesional.					

Muchas gracias

Cuestionario 2

Desempeño laboral

Estimado(a):

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de preguntas, referidos a valorar el desempeño laboral, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas. Por favor marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que usted crea conveniente de acuerdo a su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
N.º	Ítems	Puntajes				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD						
24.	Considera usted que la empresa planifica sus actividades y cumple las metas programadas.					
25.	Usted es responsable y cumple con las metas programadas por la empresa.					
26.	En las actividades desarrolladas por la empresa, existe calidad de trabajo para ser entregado a los clientes.					
27.	Con qué frecuencia la empresa capacita al personal en la utilización de equipos y software tecnológicos, para entregar trabajo de calidad.					
28.	Con qué frecuencia los clientes realizan quejas por insatisfacción con el servicio brindado.					
29.	Con qué frecuencia la empresa concientiza a los trabajadores que la satisfacción del cliente es una prioridad.					
DIMENSIÓN: HABILIDADES Y COMPETENCIAS						
30.	Las actividades en la empresa se desarrollan en equipo, existe gestión de equipo.					
31.	Fuera de las funciones que realiza, aporta usted con alguna acción creativa que contribuya al crecimiento de la empresa.					

32.	Usted considera que existe liderazgo en las actividades desarrolladas en la empresa.					
33.	En el desempeño diario de tus funciones se presentan situaciones donde tienes que asumir el mando de alguna actividad o proyecto.					
34.	Existe comunicación asertiva entre todos los miembros de la empresa.					
35.	Se practica la empatía en la empresa, se da valor a esta capacidad.					
36.	Eres empático(a) con tus compañeros de trabajo.					
37.	Alguna vez te has enfrentado a una nueva tarea o función diferente a las que desempeñas en tu puesto de trabajo.					
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN LABORAL						
39.	Con qué frecuencia la empresa promueve la interacción con todos los colaboradores para fortalecer lazos laborales.					
40.	Los incentivos que percibes satisfacen tus necesidades básicas.					
41.	La empresa propicia y gestiona un clima laboral óptimo para el buen desempeño de tus funciones.					
DIMENSIÓN: LOGRO DE OBJETIVOS						
42.	Con qué frecuencia eres eficiente en el uso de recursos de la empresa.					
43.	La empresa evalúa y valora la eficacia que demuestras en el manejo de tiempo en las actividades asignadas.					
44.	La empresa concientiza que el logro de objetivos fortalece la empresa, aumenta la rentabilidad y beneficia a sus colaboradores.					
45.	Contribuyes tú en el logro de objetivos y rentabilidad de la empresa.					

Muchas gracias.

Apéndice D

Gráficos de porcentaje de la variable Gestión del talento humano y sus dimensiones

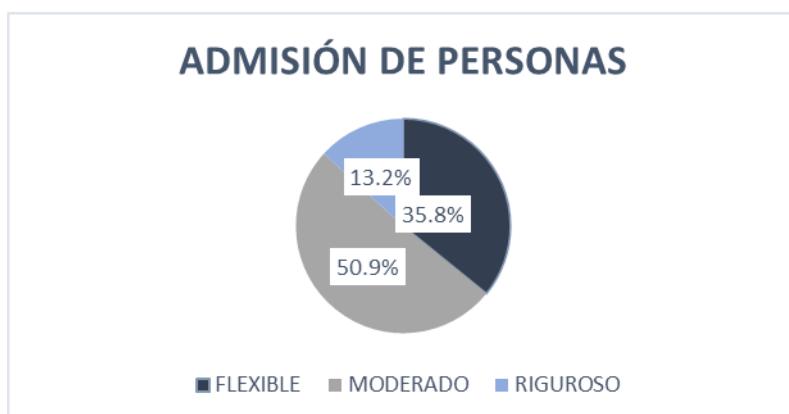


Figura 9. Dimensión 1 - Admisión de personas



Figura 10. Dimensión 2 - Incorporación del personal

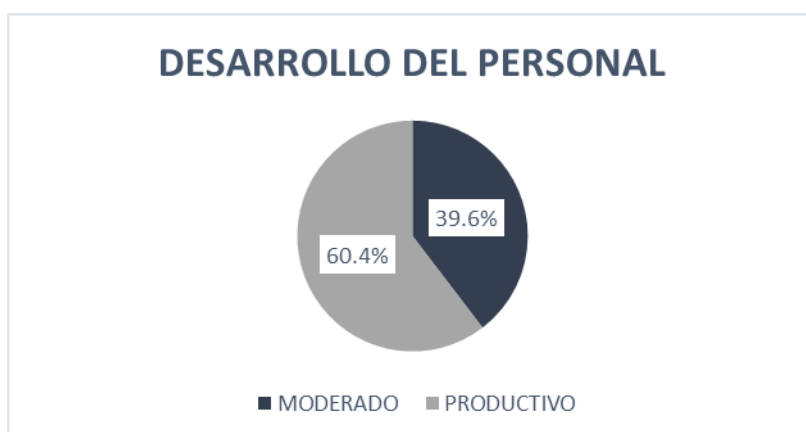


Figura 11. Dimensión 3 – Desarrollo del personal



Figura 12. Dimensión 4 – Compensación laboral



Figura 13. Variable 1 – Gestión del talento humano

Gráficos de porcentaje de la variable desempeño laboral y sus dimensiones



Figura 14. Dimensión 1 – Productividad



Figura 15. Dimensión 2 – Habilidades y competencias



Figura 16. Dimensión 3 – Satisfacción laboral



Figura 17. Dimensión 4 – Logro de objetivos



Figura 18. Variable 2 – Desempeño laboral

Apéndice E

Validación de instrumentos por juicio de expertos



Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): SOTO GARCIA, Oscar Paul
- 1.2. Grado Académico: Superior Completa
- 1.3. Profesión: Computación e Informática
- 1.4. Institución donde labora: TELEVISION SATELITAL CONCEPICON SCRL
- 1.5. Cargo que desempeña: GERENTE
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionarios – Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Pacheco Lazo Betty Miriam
Beltrán Aliaga Bryan Eduardo

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	May malo	Malo	Regular	Buena	May buena	
		1	2	3	4	5	
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X	
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X	
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
Sumatoria parcial						30	
Sumatoria Total							30

III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: Favorable: X Debe Mejorar _____ No favorable _____
- 3.3. Observaciones: Ninguna

Huancayo, 22 de agosto de 2023.

Oscar Paul Soto Garcia
 Gerente General

Oscar Paul Soto Garcia



Universidad
Continental

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos Generales:

11. Apellidos y nombres del informante (Experto): Verde Fajal Paddy Reiza
12. Grado Académico: Magister en Administración Estratégica de Empresas
13. Profesión: Licenciada en Administración de Empresas
14. Institución donde labora: Universidad Continental
15. Cargo que desempeña: Docente
16. Denominación del Instrumento: Cuestionarios - Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral
17. Autor del instrumento: Pacheco Lazo Betty Miriam
Beltan Aliaga Bryan Eduardo


II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	M	M	R	B	M
		u	a	e	u	u
		y	l	g	n	y
		m	o	u	o	b
		a		l		u
		i		a		e
		o		r		n
						o
		1	2	3	4	5
21. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
22. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
23. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
24. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable			X		
25. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
26. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
	Sumatoria parcial			3	16	5
	Sumatoria Total					24

III. Resultados de la Validación:

31. Valoración total cuantitativa: _____
32. Opinión: Favorable Debe Mejorar _____ No favorable _____
33. Observaciones: _____

Fecha: 29 de 08 de 2023


44064792
Firma y sello de experto



Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. Datos Generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Carrón Landeo Claudio
- 1.2. Grado Académico: Mg. En Educación Superior Mención E-Learning
- 1.3. Profesión: Docente en Educación Superior
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Continental
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe de Evaluación – Universidad Continental
- 1.6. Denominación del Instrumento: Cuestionarios – Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral
- 1.7. Autor del instrumento: Pacheco Lazo Betty Miriam
Beltrán Aliaga Bryan Eduardo

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
2.1. Claridad	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2.2. Objetividad	Están expresados en conductas observables, medibles					X
2.3. Consistencia	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
2.4. Coherencia	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
2.5. Pertinencia	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
2.6. Suficiencia	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
Sumatoria parcial						30
Sumatoria Total						30

III. Resultados de la Validación:

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: Favorable: X Debe Mejorar _____ No favorable _____
- 3.3. Observaciones: Ninguna

Huancayo, 22 de agosto de 2023.

Carrón Landeo Claudio