

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Gestión del talento humano y el desempeño
laboral de los trabajadores en un establecimiento
cosmético de belleza en Huancayo - 2023**

Cecilia Esther Aliaga Lapa

Para optar el Título Profesional de
Licenciada 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 TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 8 de Julio de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023

Autor:

1. Cecilia Esther Aliaga Lapa – EAP. 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 18 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

Filtro de exclusión de bibliografía	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Nº de palabras excluidas (en caso de elegir “SI”): 15	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

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

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original

(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor

Ma. Pedro Bernabe Venegas Rodriguez

0000-0001-9806-6419

Dedicatoria

A mis queridos padres Víctor Raúl y Esther quienes han sido mi ejemplo por seguir, además de ser mi sustento para llevar a cabo este logro en mi vida y poder formarme como una profesional, por lo cual les estoy eternamente agradecida. A mi hijo Sebastián por ser la fuente de mi esfuerzo y mi mayor motivación.

A Dios y la Virgen que siempre los llevo presente en cada momento del día.

Cecilia Aliaga

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mis padres, quienes a lo largo del proceso me han acompañado, brindándome su apoyo incondicional para la obtención del grado académico, la ayuda que me brindaron ha sido sumamente importante.

A mis docentes, personas que a lo largo de la carrera han impartido en mi sabiduría y ejemplo de calidad humana, con el fin de que cumpla mis objetivos trazados a lo largo de estos años.

A mi asesor de tesis Pedro Bernabe Venegas Rodriguez, por su apoyo, paciencia y guía.

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	ii
Lista de tablas	vi
Lista de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	xi
Capítulo I: Planteamiento del estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.3. Formulación del problema	6
1.3.1. Problema general	6
1.3.2. Problemas específicos	6
1.4. Objetivos de la investigación.....	7
1.4.1. Objetivo general	7
1.4.2. Objetivos específicos.....	7
1.5. Justificación de la investigación	8
1.5.1. Justificación teórica	8
1.5.2. Justificación práctica	8
1.5.3. Justificación metodológica	9
1.5.4. Importancia.....	9
Capítulo II: Marco Teórico	10

2.1. Antecedentes de investigación	10
2.1.1. Artículos científicos	10
2.1.2. Tesis internacionales y nacionales	11
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Gestión del talento humano	19
2.2.2. Desempeño laboral.....	27
2.3. Definición de términos.....	34
2.3.1. Eficacia	34
2.3.2. Satisfacción del personal	34
2.3.3. Retención de empleados	34
2.3.4. Retroalimentación de capacitación.....	34
2.3.5. Objetividad de las evaluaciones	35
2.3.6. Equidad en los incentivos	35
2.3.7. Innovación en el trabajo	35
2.3.8. Comunicación efectiva	35
2.3.9. Adaptabilidad al trabajo	36
Capítulo III: Hipótesis y Variables	37
3.1. Hipótesis	37
3.1.1. Hipótesis General.....	37
3.1.2. Hipótesis Específicas	37
3.2. Identificación de las variables.....	37
3.3. Operacionalización de variables	38
Capítulo IV: Metodología	42
4.1. Enfoque de la investigación	42
4.2. Tipo de investigación.....	42

4.3. Nivel de investigación.....	42
4.4. Método de investigación	42
4.5. Diseño de la investigación	43
4.6. Población y muestra.....	43
4.6.1. Población.....	43
4.6.2. Muestra	43
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.7.1. Técnicas de recolección de datos	44
4.7.2. Instrumentos de recolección de datos	44
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos	47
4.8.1. Análisis descriptivo.....	48
4.8.2. Prueba de hipótesis	48
Capítulo V: Resultados	51
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	51
5.2. Presentación de Resultados.....	51
5.2.1. Resultados descriptivos Gestión del talento humano.....	51
5.2.1. Resultados descriptivos Desempeño Laboral	56
5.2.3. Tablas de doble entrada	60
5.3. Contrastación de resultados	65
5.3.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1	65
5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2.....	68
5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3.....	71
5.3.4. Contrastación de Hipótesis General.....	73
5.4. Discusión de resultados	76
Conclusiones	82

Recomendaciones	83
Referencias.....	84
Apéndice A: Matriz de consistencia	90
Apéndice B Instrumentos de recolección de datos	91
Apéndice C Validación de instrumentos por juicio de expertos.....	95
Apéndice D Validación de instrumentos por juicio de expertos.....	98

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	38
Tabla 2 Estructura del instrumento para recolectar datos de la Gestión del talento humano ..	45
Tabla 3 Baremos de las dimensiones de la variable Gestión del talento humano	46
Tabla 4 Estructura del instrumento para recolectar datos del Desempeño laboral	46
Tabla 5 Baremos de las dimensiones de la variable Desempeño laboral	47
Tabla 6 Significados asumidos del coeficiente de correlación	50
Tabla 7 Resultados de la variable Gestión del talento humano	52
Tabla 8 Selección del personal	52
Tabla 9 Capacitación del personal	53
Tabla 10 Evaluación del personal	54
Tabla 11 Incentivos para el personal	55
Tabla 12 Desempeño laboral	56
Tabla 13 Calidad del trabajo	57
Tabla 14 Trabajo en equipo	58
Tabla 15 Compromiso institucional.....	59
Tabla 16 Gestión de talento Humano según género y año de experiencia	60
Tabla 17. Selección del personal según género y año de experiencia	61
Tabla 18. Capacitación del Personal según género y año de experiencia.....	62
Tabla 19. Evaluación del personal según género y año de experiencia.....	62
Tabla 20. Incentivos para el personal según género y año de experiencia	63
Tabla 21. Desempeño Laboral según género y año de experiencia	63
Tabla 22. Calidad del trabajo según género y año de experiencia.....	64
Tabla 23. Trabajo en equipo según género y año de experiencia	64
Tabla 24. Compromiso Institucional según género y año de experiencia	65

Tabla 25. Pruebas de normalidad para las dimensiones de gestión de talento humano y calidad del trabajo.....	66
Tabla 26. Tabla de contingencia para la Dimensión de Gestión de Talento Humano y Calidad del Trabajo	67
Tabla 27. Coeficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 1	68
Tabla 28 Pruebas de normalidad para la Gestión de Talento Humano y Trabajo en Equipo .	69
Tabla 29 Tabla de contingencia para la Gestión de Talento Humano y Trabajo en Equipo ...	70
Tabla 30 Coeficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 1	70
Tabla 31 Pruebas de normalidad para las dimensiones Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.....	71
Tabla 32 Tabla de contingencia para la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.....	72
Tabla 33 Coeficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 3	73
Tabla 34 Pruebas de normalidad para la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral	74
Tabla 35 Tabla de contingencia para la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral	75
Tabla 36 Coeficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis General	75

Lista de Figuras

<i>Figura 1</i> Estructura de las bases teóricas.....	19
<i>Figura 2</i> Necesidades para establecer un programa de selección.....	23
<i>Figura 3</i> Necesidades para establecer un programa de capacitación	24
<i>Figura 4</i> Indicadores del desempeño laboral.....	28
<i>Figura 5</i> Las tres metodologías básicas de la calidad	30
<i>Figura 6</i> Principios del trabajo en equipo.....	31
<i>Figura 7.</i> Gestión del talento humano	52
<i>Figura 8</i> Selección del personal	53
<i>Figura 9</i> Capacitación del personal	54
<i>Figura 10</i> Evaluación del personal	55
<i>Figura 11</i> Incentivos para el personal	56
<i>Figura 12</i> Desempeño laboral	57
<i>Figura 13</i> Calidad del trabajo	58
<i>Figura 14</i> Trabajo en equipo	59
<i>Figura 15</i> Compromiso institucional.....	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental correlacional y transversal, dirigida a examinar la interacción entre estas variables. La muestra incluyó a 20 trabajadores del establecimiento, recopilando datos a través de la técnica de encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados por juicio de expertos. Los resultados revelaron que existe una percepción generalmente positiva hacia las prácticas de gestión del talento humano, con un 80% de los trabajadores calificándolas como excelentes. Esto incluye procesos de selección, capacitación, evaluación, e incentivos, mientras que solo un 20% las consideró buenas, reflejando una valoración positiva de las políticas de recursos humanos de la organización. En términos de desempeño laboral, un 40% de los empleados se consideraron con un nivel adecuado, pero un porcentaje mayor, el 60%, se vio cumpliendo completamente con los estándares de calidad, mostrando alta precisión en la ejecución de tareas, creatividad e innovación en el trabajo, y una mejor resolución de problemas y toma de decisiones. En conclusión, el estudio evidenció una correlación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, evidenciado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.612, subrayando la importancia de adoptar estrategias efectivas de gestión del talento para mejorar la productividad y calidad en tiempos de crisis.

Palabras claves: Gestión del talento humano, desempeño laboral, calidad, compromiso

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between human talent management and the work performance of workers in a beauty cosmetic establishment in Huancayo- 2023. The methodology adopted was a quantitative approach, non-experimental, correlational and transversal. aimed at examining the interaction between these variables. The sample included 20 workers from the establishment, collecting data through the survey technique and as an instrument two questionnaires validated by expert judgment. The results revealed that there is a generally positive perception towards human talent management practices, with 80% of workers rating them as excellent. This includes selection processes, training, evaluation, and incentives, while only 20% considered them good, reflecting a positive assessment of the organization's human resources policies. In terms of work performance, 40% of employees were considered to have an adequate level, but a larger percentage, 60%, were found to be fully complying with quality standards, showing high precision in the execution of tasks, creativity and innovation. at work, and better problem solving and decision making. In conclusion, the study evidenced a positive and significant correlation between human talent management and job performance, evidenced by a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.612, underscoring the importance of adopting effective talent management strategies to improve productivity. and quality in times of crisis.

Keywords: Human talent management, job performance, quality, commitment

Introducción

La presente investigación aborda una cuestión fundamental en el ámbito de la administración de empresas, destacando la importancia crítica de una efectiva gestión del talento humano para el desempeño laboral. En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, las organizaciones enfrentan el reto de atraer, retener y desarrollar el talento necesario para lograr sus objetivos estratégicos. Este estudio se centra en la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Soho Color, una nueva franquicia cosmética en Huancayo, buscando ofrecer conocimientos que promuevan mejoras en la productividad, retención de talento y satisfacción del personal, lo cual podría traducirse en una ventaja competitiva sostenible.

La justificación del estudio se apoya en la evidencia empírica y teórica proporcionada por autores como Chiavenato (2008), quien subraya la integralidad de la gestión del talento humano en el éxito organizacional, y Gaspar (2021), quien resalta la creciente relevancia del capital humano en la eficacia operativa de las empresas. A nivel internacional, Correa (2018) destaca la importancia de un equilibrio entre los objetivos organizacionales y los intereses de los empleados, mientras que, a nivel nacional, Mesia (2022) identifica una correlación significativa entre la administración de los recursos humanos y la productividad laboral.

En el Capítulo 1, se desarrolla el planteamiento del problema, fundamentado en la realidad observable dentro de la empresa. A través de la revisión de literatura y datos estadísticos, se evidencia la necesidad de explorar cómo la gestión del talento humano impacta en el desempeño de los trabajadores, con autores como Morales (2018) y De la Cruz y Torres (2021) apoyando la premisa de que una gestión eficiente puede mejorar significativamente el rendimiento laboral.

El Capítulo 2 aborda el marco teórico, donde se analizan conceptos clave como la gestión del talento humano, el desempeño laboral y su interrelación, basándose en las

contribuciones de expertos en la materia. Este capítulo también sintetiza estudios previos relevantes para contextualizar la investigación dentro del campo de la administración de empresas.

En el Capítulo 3, se aborda la formulación de la hipótesis y la definición de variables. Este capítulo también describe cómo se medirán estas variables y la relación esperada entre ellas, proporcionando una base sólida para el análisis posterior.

En el Capítulo 4, se detalla la metodología utilizada para investigar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en Soho Color. Esta sección describe el enfoque cualitativo o cuantitativo adoptado, las técnicas de recolección de datos, y el análisis estadístico empleado para interpretar los resultados, garantizando así la fiabilidad y validez del estudio.

El Capítulo 5 presenta los resultados obtenidos, analizando cómo las prácticas de gestión del talento humano influyen en el desempeño laboral de los empleados. Este análisis se sustenta en datos recabados y en el marco teórico, buscando establecer correlaciones significativas que permitan responder a la pregunta de investigación.

Finalmente, se incluyen las discusiones, conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, las cuales buscan proporcionar a Soho Color y a la comunidad académica, estrategias efectivas para la gestión del talento humano. Asimismo, se presenta las referencias bibliográficas que sustentan la investigación y anexos que complementan el análisis realizado. Este trabajo contribuye al cuerpo de conocimiento en administración de empresas, enfatizando la importancia de prácticas de gestión del talento humano efectivas para mejorar el desempeño laboral y, por ende, la competitividad organizacional.

Capítulo I: Planteamiento del estudio

1.1. Delimitación de la investigación

Establecer las delimitaciones en una investigación son esenciales para definir claramente el alcance del estudio, asegurar la precisión y relevancia de los resultados, y enfocar los esfuerzos en un área específica de interés, facilitando así la gestión eficiente de recursos y tiempo. Los tipos se presentan a continuación:

1.1.1. Territorial.

En términos de Hernández et al. (2014) delimitar territorialmente una investigación no solo contribuye a la claridad y precisión del estudio, sino que también mejora la validez y fiabilidad de los resultados ya que permite asegurarse que el estudio sea tanto riguroso como relevante para el área geográfica elegida. En tal sentido, la investigación en curso pretende abarcar comportamientos de las variables objetivo en el establecimiento presentado en la ciudad de Huancayo de la empresa Soho Color, teniendo en cuenta que esta compañía dispone de 24 salones a nivel nacional.

1.1.2. Temporal.

Según Creswell (2014) especificar la delimitación temporal permite analizar de manera efectiva las tendencias y cambios en las variables de interés dentro del periodo especificado, asegurando así que los hallazgos sean relevantes y aplicables al contexto temporal seleccionado. De tal manera, la presente investigación, delimitada entre octubre de 2023 y febrero de 2024, ha sido estratégicamente seleccionada para coincidir con un ciclo operativo completo, atendiendo a la creciente demanda y la urgente necesidad de evaluar y optimizar el desempeño laboral. Este periodo permite un análisis detallado de las variaciones en el rendimiento y la efectividad de las intervenciones a través de distintas etapas de actividad, asegurando así la calidad del servicio prestado.

1.1.3. Conceptual.

De acuerdo con Yin (2014) la delimitación conceptual ayuda a enfocar la investigación en aspectos específicos del fenómeno estudiado, evitando la dispersión y asegurando que el estudio sea manejable y coherente. En ese sentido, el estudio en curso se enmarca a las variables de investigación (gestión del talento humano y desempeño laboral). Por un lado, tenemos a Martínez y Vargas (2019) quienes indican que la gestión del talento humano es el aprovechamiento y potenciación de las habilidades individuales dentro de una organización. Se considera un recurso valioso que impulsa la creatividad, eficiencia y éxito empresarial. Busca liberar a los equipos especializados de tareas operativas para brindar consultoría interna y participar en iniciativas estratégicas. Esto permite abordar las perspectivas futuras y el bienestar del personal. Luego tenemos a Guartán et al. (2019) quienes abordan el desempeño laboral como una serie de esfuerzos que generan una forma de ganancia para la organización, pero esto no solo abarca las responsabilidades estipuladas asociadas a un rol en particular, sino también las responsabilidades imprevistas, junto con la conducta que demuestra el compromiso de la organización e incluso la conducta indeseable.

1.2. Planteamiento del problema

En un mundo cada vez más globalizado y dinámico, las organizaciones se enfrentan a desafíos constantes para atraer, retener y desarrollar el talento necesario para alcanzar sus objetivos estratégicos, es aquí donde entra a tallar el concepto de gestión del talento humano, debido a que se desempeña un papel importante para el éxito de las instituciones y empresas. Asimismo, Chiavenato (2008) afirma que la gestión del talento humano abarca el conjunto de procedimientos esenciales y políticas con la finalidad de supervisar los puestos de administración que están asociados a personas o recursos. Esto implica la (a) capacitación, (b) implementación de recompensas, (c) reclutamiento, (d) selección y evaluación del desempeño. Actualmente, la mayor importancia del capital humano en la eficacia operativa de las empresas

ha crecido de manera significativa, y la gestión del capital humano surge como un medio para administrar con destreza los recursos humanos de las organizaciones, y es esencial comprender cómo genera un impacto en el desempeño laboral de los asistentes y empleados (Gaspar, 2021). En este sentido, se dice que la gestión del capital humano es indispensable para el avance y la eficacia de las organizaciones, ya que permiten optimizar el potencial de los empleados y garantiza su eficiencia en el alcance de objetivos de la organización o empresa (Chiavenato (2008) y Gaspar (2021).

A nivel internacional, Correa (2018) destaca la importancia de alcanzar un equilibrio entre los objetivos organizacionales y los intereses de los empleados, asegurando así la competencia del personal. Esto se logra promoviendo el pleno desarrollo de las capacidades en los procesos subsidiarios que abarca la gestión del capital humano (GTH). La eficacia del proceso de inducción en un establecimiento educativo acreditado se ve comprometida debido a la falta de información. Un significativo 69% de la muestra no recibió suficiente orientación sobre sus funciones y responsabilidades al ingresar a la institución. Además, no existe un programa de iniciación que proporcione la información necesaria para facilitar una adaptación más fluida del personal. Como resultado, esta falta de apoyo agrava los sentimientos de ansiedad, tensión, aislamiento e inseguridad experimentados por los recién llegados. Asimismo, Morales (2018) afirma que el sustento teórico aclara la génesis de la gestión del capital humano, lo que nos permite comprender los atributos y prerequisites que ofrecen las organizaciones y, posteriormente, fomentar la mejora en relación con los marcos gerenciales. Para la mayoría del 77,8% de los participantes, el desempeño de sus responsabilidades individuales es un determinante significativo de la progresión de su productividad profesional. Asimismo, el 63.9% respondió que poseían una baja responsabilidad y el 86.1% de los participantes respondió que la empresa no aplica la evaluación del rendimiento laboral. Por lo tanto, la ausencia de una evaluación del desempeño laboral, resulta inviable determinar la

confiabilidad de los resultados y las ofertas de la institución. En consecuencia, esta situación afecta negativamente a la imagen y reputación de la empresa en el mercado. En consecuencia, la implementación de un sistema de evaluación duradero generará la optimización de cada uno de los recursos de la organización.

A nivel nacional Mesia (2022) afirma que existe una correlación entre la administración de los recursos humanos y la productividad laboral de los miembros del personal empleados por la Municipalidad Provincial de Maynas en 2019, como lo demuestra un nivel de significación estadística inferior al 0,05%. Sin embargo, surgieron numerosos problemas, incluida una parte notable del 55,7% del personal municipal encuestado, que indicó que las personas que ingresaron a trabajar en la Municipalidad Provincial de Maynas en 2019 carecían de la formación necesaria para las funciones que se les asignaban. El 51,3% de los empleados encuestados señaló la falta de un programa de inducción, mientras que, en términos de gestión de la formación, un 55,6% de los encuestados cree que el presupuesto anual designado para fines de formación no se está implementando de manera efectiva. En efecto, es fundamental abordar estas deficiencias mediante la implementación de programas de capacitación efectivos, un sólido proceso de inducción y una correcta asignación de recursos para el desarrollo del talento. De acuerdo con Espinoza y Montalvo (2021b) y Bravo (2023) sostiene que, en el estudio de Chávez Tovar S.A.C., Chiclayo, 2020, la gestión del talento ejerce una influencia significativa de 0,4186 en el desempeño laboral. Lo que significa que la gestión del talento humano que se lleva a cabo dentro de la organización representa el 41,86% de los resultados observados en el desempeño laboral. Por otro lado, tanto el nivel de gestión de talento y el nivel de desempeño laboral son considerados como regulares con un porcentaje del 64.29% para ambas variables, por lo que se debería tomar en cuenta implementar talleres, brindar autonomía a sus colaboradores para poder alcanzar el nivel de bueno. Asimismo, el autor sostiene que es

crucial contar con procesos de selección transparentes y justos, así como una gestión del talento efectiva, para maximizar los resultados en el ámbito laboral.

En Huancayo, Espinoza y Montalvo (2021) constatan que la gestión eficaz de los recursos humanos tiene un impacto notable en el desempeño laboral del personal administrativo del Área de Registro No. VIII – Sede en Huancayo, durante la pandemia de la COVID-19. Esto se ve corroborado por el coeficiente de Pearson con un valor de 0.769, indicando una correlación positiva y sólida. Además, se lleva a cabo la evaluación del entorno laboral, revelando que la mitad del personal responsable de las tareas administrativas se encuentra bajo la jurisdicción del Decreto Legislativo 1057. Otra cuarta parte del personal administrativo está sujeta a las normas establecidas en el Decreto Legislativo 728, mientras que la cuarta parte restante opera en el marco del D.L. 1401. Además, esta interacción entre las variables fomenta un sentido de identificación y lealtad hacia la organización, estableciendo así conexiones favorables que conducen a un entorno de trabajo propicio. Por otro lado, De la Cruz y Torres (2021) determinaron la relación de la gestión del talento humano entre el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo, donde un 29.5% señaló que solo a veces está de acuerdo con la variable de gestión del talento humano, de la misma manera un 39% indicó que casi nunca está de acuerdo con la evaluación de personas, en la responsabilidad solo el 33.3% señala que a veces está de acuerdo con la dimensión responsabilidad de trabajadores, no logrando alcanzar el nivel adecuado bueno. Por lo tanto, el autor afirma que la implementación de la gestión de recursos humanos facilita la creación de estrategias, iniciativas, recursos, métodos y marcos de evaluación que fomentan el crecimiento individual en los entornos organizacionales, estableciendo así un círculo virtuoso que produce beneficios para todas las partes interesadas involucradas.

Según lo mencionado anteriormente, la investigación se centra en Soho Color, una empresa situada en Huancayo, que enfrenta desafíos relacionados con un desempeño laboral deficiente

y una gestión del talento humano poco efectiva. Cabe destacar que, aunque este tipo de empresa suele operar con procesos y prácticas sistematizadas para la gestión del talento, la singularidad de ser una nueva franquicia en la región amerita un estudio detallado de estas variables. En este contexto, el objetivo principal de este estudio es explorar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores. Un hallazgo de correlación significativa implicaría que la empresa debe considerar la satisfacción laboral como una herramienta clave para incrementar su productividad a través de una mejoría en el rendimiento de sus empleados. Además, este análisis promete ofrecer a este establecimiento estético una comprensión más profunda de cómo interactúan la gestión del talento humano y el desempeño laboral, lo cual podría resultar en mejoras en productividad, retención de talento, satisfacción del personal, identificación de áreas que requieren desarrollo y, finalmente, en una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

1.3. Formulación del problema

La formulación efectiva de los problemas de investigación, tal como señalan Hernández et al. (2014), constituye un paso crucial que impacta cada faceta del proceso de investigación, desde su concepción inicial hasta la comunicación final de los hallazgos. En reconocimiento de su importancia, a continuación, se detallan el problema general y los problemas específicos:

1.3.1. Problema general.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023?

1.4.Objetivos de la investigación

La precisa formulación de los objetivos en una investigación, subrayada por Hernández et al. (2014), es fundamental para su efectividad. Estos objetivos dirigen la metodología y definen los resultados anticipados. A continuación, se detallan el objetivo general y los objetivos específicos que conducirán este estudio:

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

1.4.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.
- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.
- Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

1.5. Justificación de la investigación

La justificación en las investigaciones es importante ya que menciona que se expresan las razones y motivos por el cual se está desarrollando dicho estudio (González, 2021). Los tipos se muestran a continuación:

1.5.1. Justificación teórica

La siguiente investigación es importante en el aspecto teórico. Ya que existen numerosos estudios que han demostrado la influencia positiva que tiene una adecuada gestión del talento humano en el desempeño de los trabajadores. Sin embargo, existe una brecha de conocimiento en cuanto a la aplicación de estas estrategias en el contexto específico de la empresa mencionada. Esta investigación permitirá ampliar el cuerpo teórico existente al proporcionar evidencia empírica sobre la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en este contexto particular. Estos elementos serán considerados para adaptar las estrategias de gestión del talento humano y garantizar su alineación con las necesidades y expectativas cambiantes de los trabajadores y del mercado laboral (González, 2021).

1.5.2. Justificación práctica

La investigación sobre la gestión del talento humano y su impacto en el desempeño laboral reviste una importancia práctica ineludible, extendiéndose más allá de las barreras sectoriales y modelos de negocio, abarcando desde organizaciones estatales hasta privadas, y desde entidades nacionales hasta transnacionales, sin excluir empresas tradicionales y franquicias. Este estudio, enfocado en una franquicia específica, profundiza en cómo una gestión eficaz del talento puede catalizar beneficios significativos, incluyendo el aumento de la productividad, la retención del talento y la mejora de la satisfacción laboral. Al proporcionar conocimientos prácticos y recomendaciones detalladas, esta investigación no solo promete optimizar la gestión del talento y mejorar el desempeño laboral dentro de la franquicia en cuestión, sino que también ofrece un modelo aplicable a otras organizaciones. Los hallazgos

invitan a una adopción más amplia de prácticas avanzadas en la gestión del talento humano, fomentando así la mejora continua y el desarrollo sostenible a nivel empresarial (Alcántara y Castillo, 2019).

1.5.3. Justificación metodológica

La justificación metodológica se refiere a la realización de los objetivos generales y delineados presentados en esta investigación. Para lo cual se utiliza como técnica de investigación la encuesta y como instrumento se usa un cuestionario para la medición de variables. El diseño correlacional no experimental es adecuado para este estudio, ya que permite identificar y analizar la relación que existe entre ambas variables de interés sin manipularlas. Este enfoque nos permitirá comprender el impacto que tiene la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa mencionada. Además, al utilizar una metodología cuantitativa, podremos obtener resultados precisos y generalizables que contribuyan al desarrollo de planeamiento y estrategias efectivas de gestión del talento humano en el contexto organizacional (Fernández, 2020).

1.5.4. Importancia

La investigación sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo, es de gran importancia ya que, permitirá comprender y demostrar empíricamente la influencia positiva que una adecuada gestión del talento humano puede tener en el desempeño laboral. Los resultados obtenidos proporcionarán conocimientos prácticos y recomendaciones específicas para mejorar la gestión del talento humano en la empresa mencionada, así como en otras organizaciones del sector, fomentando la productividad, la retención de talento y la satisfacción laboral. Además, contribuirá al avance y desarrollo de la gestión del talento humano en el ámbito empresarial, adaptando estrategias a las necesidades y expectativas cambiantes de los trabajadores y el mercado laboral.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de investigación

Los antecedentes en una investigación son cruciales, ya que ofrecen un contexto indispensable, enriquecen con conocimiento previo y guían la formulación de objetivos e hipótesis pertinentes, estableciendo así una base teórica robusta para el estudio. Por ello, esta sección se estructura a través de tres tipos de documentos, que se detallan a continuación:

2.1.1. Artículos científicos

Jara et al., (2018) realizaron el artículo titulado Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral, donde tuvieron como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Para lograrlo, emplearon un enfoque hipotético-deductivo con diseño no experimental. La población estudiada consistió en los trabajadores de la sede central, y se aplicó un muestreo no probabilístico. El desarrollo y comprobación de los instrumentos fue realizada mediante la técnica de opinión de expertos, utilizando encuestas y cuestionarios tipo Escala de Likert. Los resultados obtenidos revelaron que la gestión del talento humano tuvo una incidencia adecuada en la mejora de la gestión pública y el desempeño laboral de los trabajadores. Encontraron un coeficiente R² de Nagelkerke del 44.4% y 28.4%, lo que indica una relación significativa de los resultados obtenidos. Los trabajadores que fueron objeto de una gestión adecuada del talento humano mostraron un mayor compromiso, satisfacción laboral y productividad. Además, se observó una disminución en la rotación del personal y un mejor logro de los propósitos de la organización. Estos resultados respaldan la importancia de implementar prácticas efectivas, especialmente en instituciones clave como el Ministerio de Salud, para lograr una administración eficiente y ofrecer servicios de alto nivel a la comunidad. En conclusión, este estudio proporciona evidencia sólida de los beneficios de gestión en el ámbito de la gestión

pública y destaca la necesidad de continuar fortaleciendo estas prácticas con el fin de elevar el rendimiento en el trabajo y la calidad del servicio proporcionado en el Ministerio de Salud de Perú.

Castro y Delgado (2020) realizaron el artículo titulado Gestión del talento humano en el desempeño laboral, donde tuvieron como propósito determinar un modelo de gestión que mejorará el desempeño en el mencionado proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo en el 2020. Para lograrlo, emplearon una investigación básica con diseño no experimental, descriptiva y transversal. Se utilizaron encuestas como técnica de adquisición de información, y se aplicaron cuestionarios. Los resultados revelaron que existía una aceptable gestión del talento humano y del desempeño laboral según los colaboradores del proyecto, destacando especialmente las capacitaciones y estímulos de desempeño realizados por la institución. Además, observaron que la implementación de programas motivacionales y un liderazgo sólido por parte de los funcionarios públicos hacia los trabajadores eran aspectos críticos para promover un entorno laboral favorable y fomentar la productividad. Sin embargo, identificaron algunas áreas con falta de capacitaciones e insatisfacción de los colaboradores con respecto a las remuneraciones y recompensas recibidas. En conclusión, este estudio proporcionó aportes teóricos y un marco conceptual fortalecido. Se resalta la necesidad de mejorar la comunicación entre colaboradores y funcionarios, así como abordar los conflictos internos que puedan afectar la eficiencia y la calidad del trabajo realizado.

2.1.2. Tesis internacionales y nacionales

A continuación, se presenta las tesis dentro del ámbito internacional y nacional:

2.1.2.1. Internacionales

Correa (2018) realizó la tesis titulada Modelo de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Técnica de Machala, donde tuvo como objetivo principal analizar la relación entre gestión del talento Humano y el desempeño laboral

de los servidores de la Universidad Técnica de Machala. Para lograr este objetivo, plantearon una metodología que incluyó la revisión de antecedentes investigativos, la fundamentación filosófica y legal, la identificación de categorías fundamentales y la formulación de hipótesis. Realizó un análisis de los resultados obtenidos a través de la recolección de información y se verificó la hipótesis planteada. Asimismo, combinó los enfoques cualitativos y cuantitativos, y el análisis de datos lo realizó en la universidad con una muestra representativa de 273 servidores, que corresponde al total de funcionarios de la institución. Se obtuvo información mediante la realización de encuestas. Para la evaluación de los datos, se utilizaron tablas de contingencia, gráficos circulares y de barras, así como pruebas estadísticas como la Prueba de Chi-cuadrado. El modelo de gestión propuesto se enfocó en establecer procesos que abarcan diferentes etapas, con empeño en el desarrollo humano y social. Se enfatizó en la inducción, la capacitación, el plan de carrera, la evaluación y la formación continua de los colaboradores, en paralelo con el desarrollo institucional y estrategias. Como conclusiones, se encontró que el modelo de gestión del talento humano tenía un impacto significativo en el desempeño laboral de los servidores. Además, se demostró la importancia de establecer un ambiente laboral favorable, donde se fomente la comunicación efectiva, la colaboración y el reconocimiento del trabajo realizado. Este estudio proporcionó una base sólida para futuras investigaciones en el campo de la gestión del talento humano y su efecto en el desempeño laboral.

Curiel (2022) realizó la tesis titulada Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC, donde tuvo el objetivo de analizar la influencia gestión de talento humano en el desempeño laboral de los Centros de Desarrollo Infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC. Para ello, se recopiló información, lo que le permitió desarrollar fundamentos teóricos y antecedentes como referencia. El estudio empleó un enfoque de investigación aplicada que era explicativo como transversal, utilizando una

metodología cuantitativa. Los datos se recopilaron durante un período de tiempo específico, y la población objetivo consistió en 529 personas. La muestra seleccionada, que eligió de forma probabilística, estaba compuesta por 224 trabajadores. Las técnicas e instrumentos de recopilación de datos empleados se basaron principalmente en un cuestionario que constaba de 22 ítems en una escala tipo Likert e incorporaba preguntas afirmativas (que iban desde «Siempre» hasta «Nunca»). Este cuestionario proporcionó amplia información sobre sus dimensiones e indicadores. Estos aspectos fueron validados por expertos en la materia y demostraron un alto nivel de confiabilidad, como lo indica el coeficiente alfa de Cronbach del 0,96%. Por lo tanto, revelaron que el 80% de los empleados percibieron que las prácticas, como el proceso de reclutamiento y selección, la capacitación y el reconocimiento, eran efectivas y contribuyen positivamente a su desempeño laboral. Además, se encontró una correlación significativa ($p < 0.05$) entre la satisfacción laboral de los empleados y su rendimiento en el trabajo. En conclusión, este estudio subraya la importancia de invertir en la gestión del talento humano como una estrategia clave para mejorar el desempeño laboral y la calidad de los servicios ofrecidos en los Centros de Desarrollo Infantil. Estos hallazgos pueden servir como base para la implementación de políticas y prácticas que promuevan el desarrollo y bienestar tanto de los empleados como de los niños atendidos en estos centros, contribuyendo así al cumplimiento de la misión en la promoción del bienestar y desarrollo integral de la niñez.

Cabezas (2022), realizó la tesis titulada Gestión de Talento Humano y Rendimiento Laboral [Tesis para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas]. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, donde tuvo como objetivo analizar la relación entre la gestión efectiva del talento humano y el desempeño laboral dentro del contexto específico de una estación de servicio dedicada a la venta minorista de combustibles. A través de un meticuloso enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, y apoyándose en un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, este estudio empleó una variedad

de instrumentos de recolección de datos, como la observación directa, encuestas detalladas y entrevistas estructuradas, para capturar la esencia de las experiencias laborales de 25 trabajadores seleccionados meticulosamente de la estación de servicio en cuestión. Los hallazgos arrojaron luz sobre aspectos críticos del desempeño laboral, evidenciando que el proceso de atención al cliente, uno de los pilares fundamentales de la operación de la estación, solo ve un cumplimiento efectivo en un 39% de sus subprocesos por parte de los despachadores, dejando un margen significativo para la mejora. Por otro lado, el proceso de descarga de combustible mostró un mejor cumplimiento, con un 62% de los subprocesos realizados adecuadamente, lo que sugiere una mayor eficiencia en esta área operativa. Sin embargo, el proceso de selección y reclutamiento destacó como un área crítica con un 52% de incumplimiento, señalando deficiencias significativas en la incorporación y gestión del talento humano. Las conclusiones enfatizan la correlación intrínseca entre una gestión del talento humano eficaz y el rendimiento laboral optimizado. La investigación subraya la necesidad imperativa de adoptar estrategias de mejora continua en los procesos de atención al cliente, descarga de combustible, y selección y reclutamiento, para fomentar un entorno laboral que no solo mejore el rendimiento, sino que también contribuya al desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Chávez y Macías (2023), realizaron la tesis titulada Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de la Cooperativa de Transporte de Taxi Ruta 'EXXON', donde tuvieron como propósito determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral dentro de la organización. Utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo-correlacional. Recolectaron datos a través de encuestas aplicadas a una muestra conformada por 130, entre personal administrativo y operativo de la cooperativa. Los hallazgos revelaron aspectos críticos sobre la percepción de los empleados respecto a la reacción de la gestión ante la toma de decisiones en su ausencia, la verificación de resultados de actividades,

la implementación de programas de incentivos, y la gratificación por el desempeño, entre otros. Una proporción significativa de trabajadores indicó una reacción neutra o negativa de la gestión frente a decisiones tomadas en su ausencia, señalando una falta de apoyo o reconocimiento hacia la autonomía y proactividad. Además, los resultados mostraron que la verificación de resultados de las actividades y la implementación de programas de incentivos son prácticas esporádicas, lo que sugiere oportunidades de mejora en la supervisión y motivación del personal. La gratificación por el desempeño también se percibió como insuficiente, lo que resalta la necesidad de estrategias más efectivas para reconocer y recompensar el trabajo de los empleados. A través de su análisis, concluyeron que existe una correlación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, enfatizando que una gestión más efectiva del talento humano podría potenciar notablemente el desempeño de los trabajadores. Estos hallazgos sugieren la importancia de implementar prácticas de gestión del talento humano que no solo reconozcan y valoren las contribuciones de los empleados, sino que también promuevan un ambiente de trabajo positivo y motivador, facilitando así la consecución de los objetivos organizacionales.

2.1.2.2. Nacionales

Espinoza y Montalvo (2021) realizaron la tesis titulada Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19, donde tuvieron como objetivo analizar la relación que existe entre Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en el contexto de la pandemia. Utilizando un diseño no experimental correlacional, y enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario a los 24 trabajadores de la unidad de Administración. Los datos recopilados revelaron que el 78% de los participantes consideraron que las estrategias de reclutamiento y selección implementadas por la organización fueron efectivas para identificar y contratar personal altamente calificado

y comprometido. En cuanto al desarrollo de habilidades, el 85% de los empleados administrativos manifestaron haber recibido capacitación y programas de desarrollo profesional durante la pandemia, lo que se reflejó en un aumento del 20% en la adquisición de nuevas competencias y conocimientos relevantes para su desempeño laboral. En relación con la motivación y el liderazgo, se encontró que el 92% de los participantes percibieron un ambiente laboral motivador y un liderazgo efectivo por parte de sus superiores. Estos factores influyeron positivamente en el compromiso y la satisfacción laboral, lo que se tradujo en un incremento del 15% en la productividad y la calidad del trabajo realizado por el personal administrativo. En cuanto a los desafíos identificados, el 67% de los empleados mencionaron dificultades relacionadas con la adaptación al entorno laboral remoto y la gestión del tiempo durante la pandemia. Sin embargo, a pesar de estos desafíos, el 82% de los participantes demostraron una capacidad de adaptación satisfactoria, lo que evidencia la relevancia de la resiliencia y la flexibilidad en tiempos de crisis. En conclusión, este estudio respalda la importancia de una adecuada gestión del talento humano en el desempeño laboral del personal administrativo durante la pandemia de COVID-19. Estos hallazgos proporcionan evidencia empírica sólida que puede guiar a las organizaciones en la ejecución de estrategias efectivas de recursos humanos para mejorar el desempeño y la productividad en tiempos de crisis.

Rojas y Vílchez (2018) realizaron la tesis titulada Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018, donde tuvieron como objetivo analizar la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima en el 2018. Su estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño aplicado no experimental de tipo correlacional. La muestra incluyó a 50 trabajadores. Para la recopilación de datos, se emplearon múltiples métodos, incluyendo la observación, entrevistas y encuestas, utilizando un cuestionario previamente validado. Se llevó a cabo el análisis de los datos

empleando el programa SPSS en su versión 22, así como Excel. Mediante el análisis de datos, se encontró una correlación positiva y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre las variables estudiadas. En cuanto a la gestión del talento humano, se observó que un 82% de los empleados consideraban que existían programas apropiados para la contratación y elección de empleados, y un 76% percibían que se les brindaba capacitación y desarrollo de manera constante. Además, un 88% de los trabajadores consideraban que existía un ambiente laboral propicio para el trabajo en equipo. En cuanto al desempeño laboral, se encontró que un 75% de los empleados reportaron altos niveles de satisfacción con su trabajo, y un 68% manifestaron altos niveles de productividad. Estos resultados respaldaron la hipótesis planteada y demostraron la importancia de una adecuada gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en el ámbito de la salud. En conclusión, se evidenció la necesidad de fortalecer las estrategias de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del personal, así como fomentar un ambiente laboral colaborativo, con el fin de potenciar el desempeño y la calidad de atención brindada a los pacientes.

Osorio (2021), realizó la tesis titulada *La Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata 2021*, donde tuvo como propósito determinar cómo la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata en el año 2021. Como parte de la metodología utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. La muestra consistió en 150 trabajadores de la municipalidad, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios de 30 ítems basados en la escala Likert. Los resultados estadísticos revelaron una relación positiva significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con un índice de correlación de 0.996 y un nivel de confianza del 95%. Las conclusiones enfatizaron la importancia de una gestión efectiva del talento humano como medio para mejorar el

desempeño laboral en la entidad pública estudiada, sugiriendo que prácticas de gestión del talento humano bien implementadas pueden tener un impacto positivo significativo en el desempeño de los trabajadores.

Suarez (2022), realizó la tesis titulada Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba Amazonas 2022, donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba durante el año 2022. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, caracterizado por un diseño no experimental, transversal descriptivo y correlacional. La población de estudio consistió en 35 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, y debido al tamaño reducido de la población, se trabajó con la totalidad de esta, sin necesidad de seleccionar una muestra. Se utilizaron cuestionarios con escala de Likert para recoger datos sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, asegurando la validez y confiabilidad a través de la evaluación de expertos y el cálculo del alfa de Cronbach. La investigación empleó el coeficiente alfa de Cronbach para asegurar la confiabilidad y la correlación de rango de Spearman para el análisis de datos. Los resultados indicaron una relación altamente positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, con coeficientes de correlación significativos en todos los objetivos específicos, demostrando una fuerte asociación entre las variables estudiadas. Se concluyó que existe una relación significativa y positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. La gestión efectiva del talento humano se refleja en un mejor desempeño laboral, lo que implica que las políticas y prácticas de recursos humanos tienen un impacto directo en la eficiencia y productividad de los empleados.

2.2. Bases teóricas

A continuación, se exponen las teorías y conceptos clave que fundamentarán este estudio:

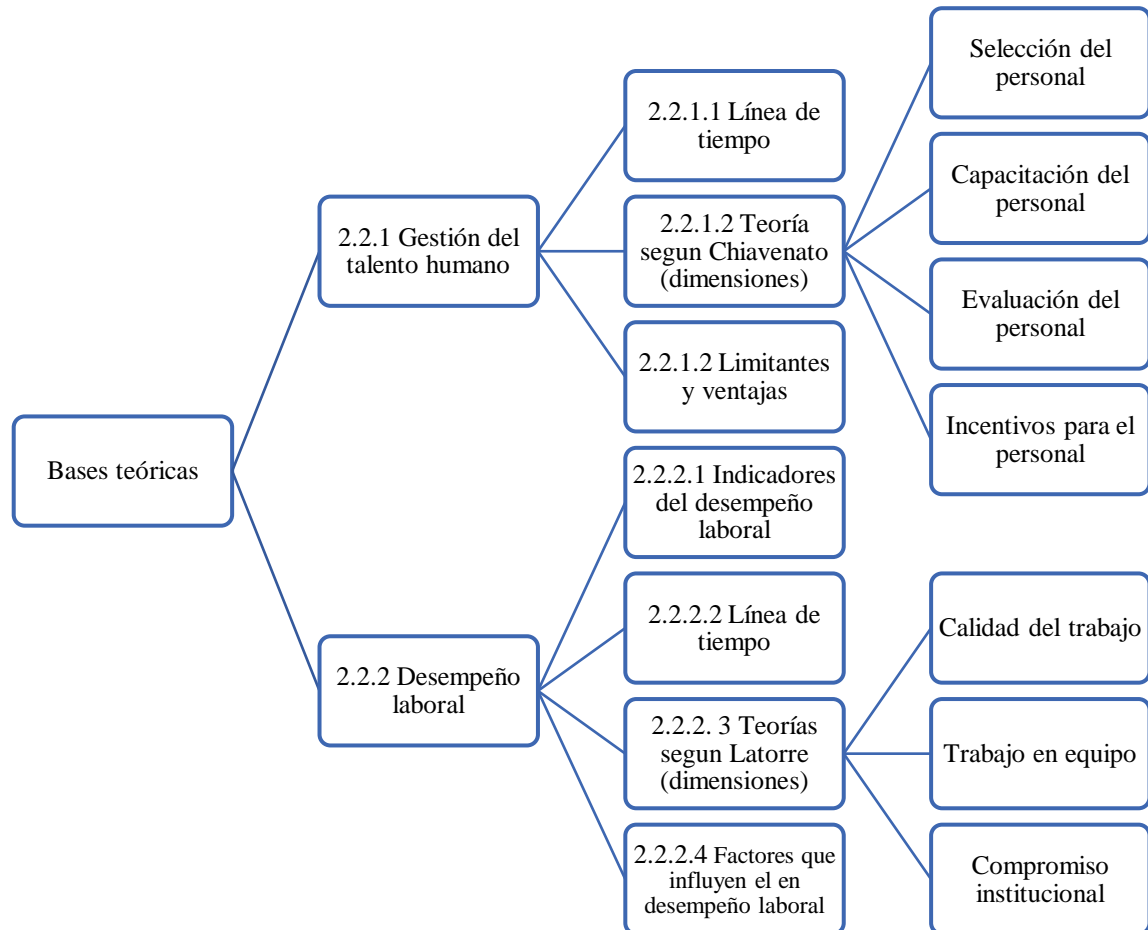


Figura 1. Estructura de las bases teóricas

2.2.1. Gestión del talento humano.

La fusión de habilidades y destrezas humanas se considera uno de los recursos más preciados de una entidad, ya que son las personas las que impulsan la originalidad, la eficiencia y el triunfo de una empresa, pues esas personas son consideradas el talento humano (Armas et al., 2017).

2.2.1.1 Línea de tiempo.

A continuación, se mencionará las teorías o perspectivas de diversos autores más reconocidos en el campo de la gestión del talento humano a través de la historia:

Para empezar, tenemos a Watkins (1998) quien define el talento humano como aquellos colaboradores que influyen positivamente en el rendimiento empresarial y la productividad de cualquier organización. Su enfoque destaca la importancia de gestionar adecuadamente estos talentos para impulsar el éxito organizacional.

Así mismo tenemos a García et al. (2008) quienes ven la gestión del talento humano como una estrategia empresarial clave, compuesta por políticas, planes, programas y actividades. Su enfoque se centra en obtener, motivar, retribuir y desarrollar al personal necesario para lograr los objetivos y metas organizacionales, equilibrando los diferentes intereses dentro de la empresa.

De igual manera, Armas et al. (2017) indica que la gestión del talento humano, también conocida como gestión humana o gestión del conocimiento, es una disciplina que se basa en varios factores, como la cultura empresarial, la estructura corporativa, la actividad empresarial, los procesos de la empresa y el contexto ambiental. Es importante señalar que hablar del talento humano no implica adoptar una postura particular a favor del personal exclusivamente. Más bien, la gestión humana implica la gestión responsable e imparcial de todos los grupos que participan en la producción o prestación de servicios dentro de las diferentes organizaciones. En consecuencia, el gerente humano asume el papel de árbitro, con el objetivo de lograr un equilibrio entre el cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Por otro lado, Jara et al. (2018) en su investigación analiza los roles convencionales de la gestión del talento humano y postula cuatro dimensiones: reclutamiento, selección, capacitación y evaluación. Ramírez et al., (2019) argumenta que la gestión del talento humano implica el desarrollo de atributos competitivos para ejecutar políticas y establecer un marco organizacional favorable, lo que permite la asignación de recursos que faciliten el logro exitoso de estas estrategias. Este enfoque permite anticipar y gestionar colectivamente el cambio, al

tiempo que se diseñan estrategias coherentes que garanticen la razón de ser y las perspectivas de la organización.

Adicionalmente, tenemos la postura de Chiavenato (2009), quien define el desempeño laboral como el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno, fundamentándose en tres componentes principales: habilidades, actitudes y conocimiento. Enfatiza la importancia de la motivación y la autorregulación, donde el individuo debe tener claros sus objetivos y la forma de alcanzarlos mediante la autorregulación.

Finalmente tenemos a Pérez et al. (2023) quienes aportan a la comprensión moderna de la gestión del talento humano, indicando que ha evolucionado de enfocarse meramente en la ejecución de tareas a desarrollar estrategias y tácticas para mejorar continuamente tanto a nivel personal como organización.

Estos aspectos adicionales ayudan a ampliar la perspectiva de la gestión del talento humano y a abordar de manera integral las necesidades de la organización en un entorno de cambio constante. Al considerar estas dimensiones, las organizaciones pueden estar mejor preparadas para enfrentar los desafíos futuros y garantizar su éxito a largo plazo.

Considerando el análisis previo, he optado por adoptar la perspectiva teórica de Idalberto Chiavenato. Esta elección se fundamenta en la alineación de sus principios con los objetivos específicos de la presente investigación. Chiavenato ofrece un marco robusto para comprender la gestión del talento humano, enfatizando en la importancia de la planificación estratégica de recursos humanos, el desarrollo de competencias y la retención de talento. A continuación, se procederá con el desarrollo del marco teórico:

2.2.1.2 Teoría según Chiavenato.

Enfocándose en el ámbito laboral Chiavenato (2009) menciona que en el pasado el área de recursos humanos tuvo muchas variaciones y que en la actualidad el concepto de administración de recursos humanos fue denominado gestión del talento humano o

administración de capital humano. En los entornos corporativos, los equipos especializados en la gestión del talento humano se ven liberados de las tareas operativas y asumen la responsabilidad de ofrecer consultas internas, lo que permite al departamento participar en iniciativas estratégicas con un enfoque mundial, abordando las perspectivas de futuro de la organización y el bienestar de su personal. En otros términos, para que el área de recursos humanos pueda agregar valor a la organización, servir a sus objetivos y crear ventajas competitivas, debe desempeñar funciones cada vez más versátiles y complejas.

2.2.1.3 Dimensiones.

2.2.1.3.1. Selección del personal.

Se ha mencionado que el capital humano es fundamental para el éxito de una empresa y uno de los procesos más importante es la selección de personal que busca garantizar que la organización cuente con los empleados más adecuados para alcanzar sus objetivos y contribuir a su éxito (Chiavenato, 2009) menciona que el proceso de selección de personal funciona como un mecanismo que permite selectivamente que personas con características específicas pasen a formar parte de la organización, específicamente aquellas que poseen las cualidades deseadas.

De acuerdo con la investigación de Armas et al. (2017), la selección del personal tiene una gran importancia para determinar el éxito o el fracaso de una empresa. Esta responsabilidad radica en la incorporación del talento humano más adecuado.

El proceso de selección o admisión sirve de filtro, ya que actúa como la puerta de entrada que determina la entrada de personas con diferencias de talento relevantes que pueden afectar positiva o negativamente a la organización. Es preciso recordar que la empresa no se define por su infraestructura física, sino por su gente. La organización se construye o desmonta de la mano de su personal. Garantizar la contratación de las personas adecuadas es, sin duda, una tarea difícil que requiere una comprensión profunda de las cualidades deseadas. Saber con

precisión lo que se busca, en función de las necesidades de la empresa, es un requisito previo fundamental para todos los aspectos del proceso de contratación (Armas et al., 2017).

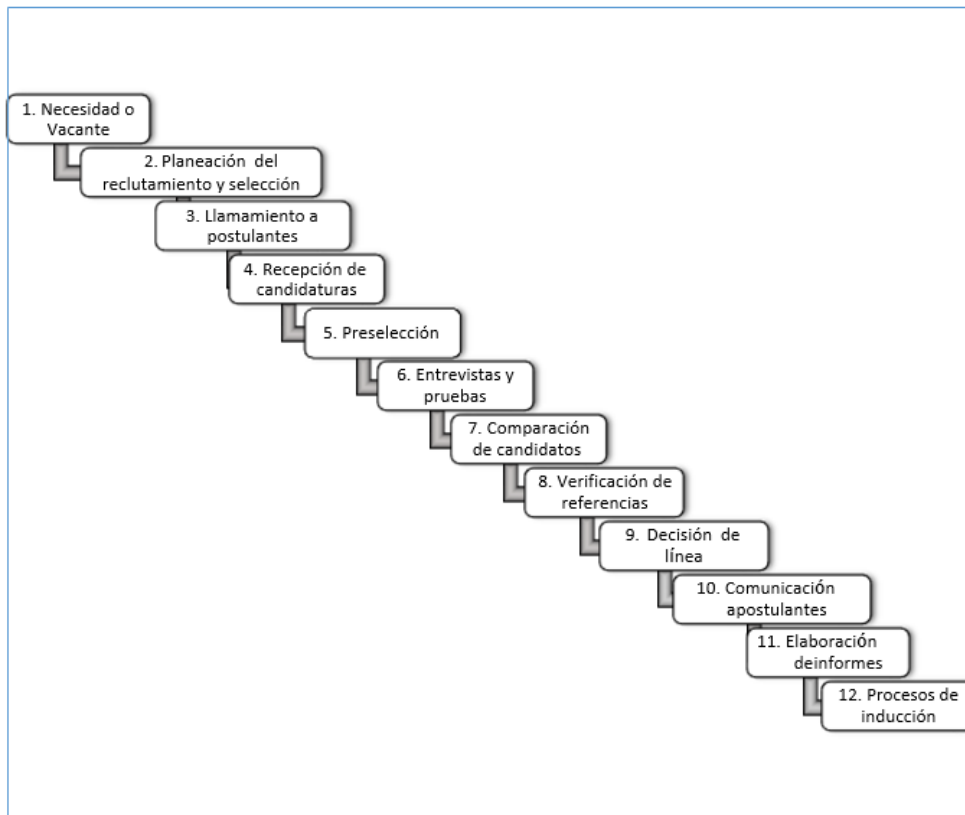


Figura 2 . Necesidades para establecer un programa de selección
Nota: Recuperado de Armas et al. (2017)

2.2.1.3.2. Capacitación del personal.

La capacitación proporciona a los empleados las habilidades necesarias, aumenta la productividad, promueve la adaptabilidad al cambio, fomenta la motivación y el compromiso, y mejora la calidad del trabajo. En el estudio realizado por Jara et al., (2018) se menciona que la capacitación es un procedimiento metódico destinado a mejorar la conducta de las personas para alcanzar los objetivos de la organización ya que este proceso de formación y desarrollo abarca actividades educativas que alteran el comportamiento de las personas mediante cuatro formas distintas de modificación, a saber, la transferencia de conocimientos, el desarrollo de habilidades, la formación de actitudes y la transformación conceptual.

Por otro lado, Heredia y Narváez (2021) indica que la capacitación es un esfuerzo preparatorio que dota a las personas de los conocimientos y habilidades necesarios para asumir un rol específico o desempeñar una función particular. El objetivo principal de este proceso es atender a las personas de nivel jerárquico e intermedio. Es fundamental destacar la importancia del entrenamiento, la capacitación y el desarrollo, ya que tienen una gran relevancia. Ishikawa, reconocido como pionero de la calidad total en Japón, afirmaba que "la calidad comienza con la enseñanza y termina con la educación" (Heredia y Narváez, 2021, p. 56), resaltando así que es un proceso continuo.



Figura 3. Necesidades para establecer un programa de capacitación

Nota: Elaboración propia a partir de Heredia, M., et. al. (2009)

2.2.1.3.3. Evaluación del personal.

La evaluación del personal de acuerdo con Jara et al., (2018) es un proceso sistemático y continuo mediante el cual se examina y juzga el desempeño laboral de los empleados en una organización. Este proceso tiene como objetivo principal identificar el grado en que cada empleado cumple con las expectativas de su puesto de trabajo y contribuye a los objetivos generales de la empresa. La evaluación del personal no solo se centra en medir el rendimiento pasado, sino que también busca identificar áreas de mejora, potenciar el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, y servir como base para decisiones relacionadas con la promoción, compensación, capacitación y, en algunos casos, la terminación del empleo. A

través de este proceso, se pueden establecer objetivos claros, ofrecer retroalimentación constructiva y motivar a los empleados hacia el logro de un desempeño óptimo.

2.2.1.3.4. Incentivos para el personal

La creación de planes de incentivos eficaces es un aspecto fundamental para mejorar la conciencia y el compromiso de una empresa hacia el bienestar y el rendimiento de sus empleados, según lo argumentado por Armas et al. (2017) el diseño de planes de incentivos es un componente fundamental de un proceso destinado a mejorar la conciencia y el compromiso de la empresa con el bienestar y el rendimiento de sus empleados. Cabe resaltar que un plan de incentivos eficaz fomenta una competencia feroz entre las empresas, con el objetivo de atraer y retener el talento, reduciendo así indirectamente las disparidades salariales mediante la competencia impulsada por el mercado en la fijación de precios de bienes y servicios, promoviendo así el crecimiento en cada sector.

Es correcto indicar que la motivación es un recurso muy importante para mejorar el desempeño de los trabajadores, pero existen más recursos que pueden influir en el desempeño como lo menciona Lope et al. (2013), en el ámbito de los recursos humanos, existen métodos alternativos para mejorar la productividad de los empleados. Uno de esos métodos, que influye eficazmente en los subordinados, es la utilización de incentivos. Estos incentivos pueden incluir un componente variable del salario de la persona o servir como una forma de reconocimiento, que depende del logro de resultados superiores en comparación con los requisitos especificados. El logro de resultados que superen el umbral prescrito es totalmente voluntario, lo que fomenta y contribuye a crear un sentido de consenso. Los incentivos sirven como recompensa por los logros obtenidos. Las cuestiones que rodean a los incentivos pueden analizarse desde dos perspectivas: la de las recompensas tangibles en unidades monetarias, que constituyen esencialmente una parte del salario de una persona. Cabe resaltar que el sistema de incentivos debe ser coherente con el sistema de retribución de la empresa.

2.2.1.4 Limitantes y ventajas.

Según, Aguinis y Kraiger (2009) la gestión del talento humano es un componente vital para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización. Sin embargo, como toda estrategia de negocio, presenta tanto ventajas como limitantes. A continuación, se detallan algunas de ellas:

2.2.1.4.1. Ventajas.

- **Mejora del rendimiento organizacional:** Al centrarse en el desarrollo de habilidades y competencias, las organizaciones pueden mejorar significativamente su rendimiento global. La gestión del talento humano asegura que los empleados estén bien equipados para enfrentar los desafíos actuales y futuros.
- **Retención de empleados talentosos:** Implementar estrategias efectivas de gestión del talento ayuda a retener a los empleados valiosos, reduciendo así los costos asociados con la alta rotación de personal.
- **Cultura organizacional positiva:** Fomentar un ambiente de trabajo enriquecedor y de apoyo contribuye a una cultura organizacional positiva, lo que a su vez mejora la satisfacción y la motivación del empleado.
- **Innovación y creatividad:** Al promover el desarrollo continuo y ofrecer oportunidades para que los empleados exploren nuevas ideas, las organizaciones pueden estimular la innovación y la creatividad.
- **Mejora de la imagen de la empresa:** Una sólida gestión del talento humano puede mejorar la percepción de la empresa tanto interna como externamente, atrayendo a nuevos talentos y clientes.

2.2.1.4.2. Limitantes.

- **Costo:** Implementar y mantener programas efectivos de gestión del talento puede ser costoso, especialmente para las pequeñas y medianas empresas con recursos limitados.
- **Medición de resultados:** A menudo, es difícil medir el impacto directo de las estrategias de gestión del talento en el rendimiento organizacional, lo que puede dificultar la justificación de la inversión en estas áreas.
- **Resistencia al cambio:** Los empleados y los gerentes pueden resistirse a los cambios introducidos por las iniciativas de gestión del talento, especialmente si no ven un beneficio inmediato o si sienten que sus métodos de trabajo actuales están siendo desafiados.

2.2.2. Desempeño laboral.

Es crucial destacar que el éxito de las instituciones se basa en la vital función que desempeñan los empleados. Por lo tanto, es fundamental que su rendimiento sea óptimo.

El término desempeño laboral según Latorre (2012), es una serie de esfuerzos que generan una forma de ganancia para la organización, pero esto no solo abarca las responsabilidades estipuladas asociadas a un rol en particular, sino también las responsabilidades imprevistas, junto con la conducta que demuestra el compromiso de la organización e incluso la conducta indeseable.

2.2.2.1 Indicadores del desempeño laboral.

Latorre (2012) considera tres indicadores del desempeño laboral: desempeño auto informado, el absentismo y la satisfacción del desempeño trabajador por parte del empleador.

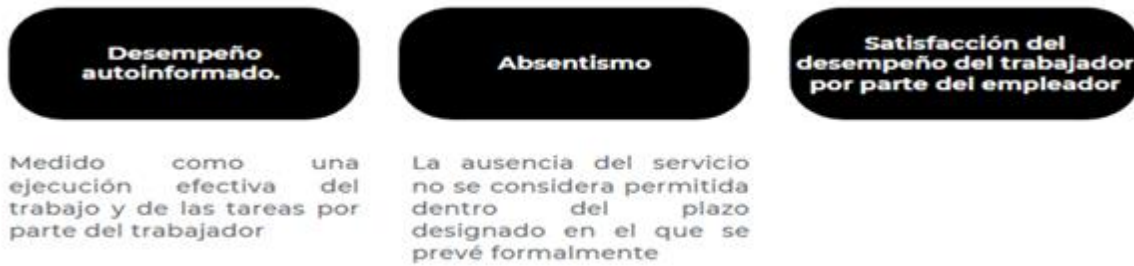


Figura 4. Indicadores del desempeño laboral
 Nota: Elaboración propia a partir de Latorre (2012)

2.2.2.2 Línea de tiempo.

Según Herzberg (1959), la motivación laboral depende de dos factores principales: los factores higiénicos y los motivacionales. Los factores higiénicos se relacionan con el entorno laboral y son necesarios para prevenir la insatisfacción, mientras que los factores motivacionales están vinculados al contenido del trabajo, fomentando la satisfacción y motivación a través del enriquecimiento de las tareas.

Así mismo tenemos el Modelo de Congruencia de Schein (1985), es una teoría organizacional que enfatiza la importancia de la congruencia o ajuste entre los diversos elementos de una organización para su efectividad. Schein argumenta que el desempeño de una organización depende de la alineación entre su estructura, procesos, estrategia, cultura y el entorno en el que opera. El modelo sugiere que el diagnóstico organizacional y las intervenciones de cambio deben considerar la interacción entre estos elementos para garantizar que estén en armonía unos con otros. La congruencia, o falta de ella, entre estos componentes puede afectar significativamente la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos, adaptarse a cambios externos y mantener un alto nivel de desempeño.

Por otro lado, Pérez (2009) menciona que el desempeño laboral como las acciones o comportamientos exhibidos por los empleados que son pertinentes a los objetivos de la organización se puede cuantificar mediante la evaluación de las competencias de cada empleado y su nivel de contribución a la empresa. Algunos estudiosos sostienen que la

definición de desempeño debe incluir una descripción del comportamiento esperado de los empleados, así como un compromiso continuo para lograr un desempeño efectivo.

Adicionalmente, tenemos a Grant (2013) con su teoría sobre el desempeño laboral se basa en la idea de que las personas que generosamente ayudan a otros en el trabajo, los *dadores*, a menudo alcanzan mayores niveles de éxito. Contrasta con los *tomadores*, que buscan beneficio propio, y los *intercambiadores*, que buscan equidad. Grant argumenta que ser un *dador* no solo mejora el ambiente laboral, sino que también impulsa el éxito personal y colectivo, desafiando la noción de que el éxito en el trabajo es un juego de suma cero.

Como ya se sabe en las empresas este desempeño es crucial por ende necesitan evaluarlo ya que tiene múltiples propósitos, entre los que se encuentra ayudar a la gerencia a tomar decisiones informadas con respecto a los recursos humanos, incluidos los ascensos, los traslados y los despidos. Además, estas evaluaciones facilitan la identificación de los requisitos de formación y desarrollo al identificar con precisión las habilidades y competencias de los empleados, lo que permite crear programas correctivos específicos (Sum, 2015).

2.2.2.2. Dimensiones.

Con el paso del tiempo, la evaluación del desempeño laboral se evaluaba tradicionalmente mediante el examen de las tareas y responsabilidades que se estaban cumpliendo. Sin embargo, las evaluaciones contemporáneas ahora abarcan indicadores de rendimiento adicionales, como las conductas extra-rol, conductas contra productivas. Estos comportamientos particulares, integrados en el desempeño general del empleado, presentan una antítesis completa y tienen diversos grados de impacto en la eficiencia de la organización. (Latorre, 2012).

2.2.2.2.1. Calidad del trabajo.

Al hablar de calidad nos referimos a la efectividad de un trabajo. Para Kaoru Ishikawa, el concepto de Control de Calidad Total (CTC), también conocido como *Total Quality*

Management (TQM), puede interpretarse como un marco eficiente que amalgama los esfuerzos de desarrollo y mejora de la calidad emprendidos por diversas personas dentro de una institución o entidad, lo que permite la producción de bienes y servicios que cumplen adecuadamente con las expectativas y requisitos de los clientes (Münch, 2010).

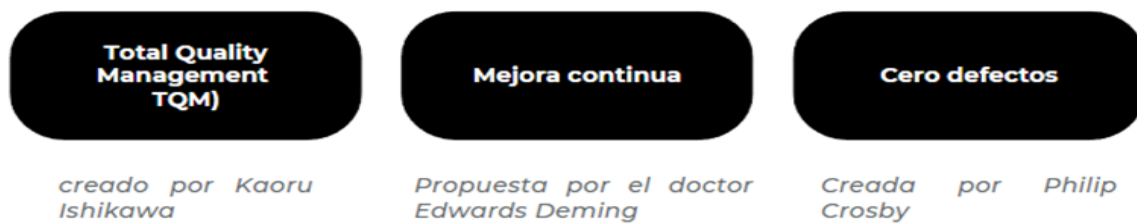


Figura 5. Las tres metodologías básicas de la calidad

Nota: Elaboración propia a partir de Münch (2010)

El *Total Quality Control* pone un énfasis significativo en la aplicación del proceso de calidad a todas las funciones de la empresa. Este enfoque utiliza el proceso PHVA, que consiste en planificar, hacer, verificar y tomar las medidas adecuadas para mitigar la aparición de defectos en todos los niveles. Además, se debe tener en cuenta que la calidad se alinea con toda la estructura organizacional y se extiende a cada división, área y sección de esta (Münch, 2010).

Para la evaluación de la calidad de servicio Zela et al., (2021) al usa la escala SERVQUAL de calidad de servicio que fue planteada por Zeithmal el cual analiza cinco dimensiones al evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas cinco dimensiones de la escala SERVQUAL proporcionan un marco completo para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios. Al analizar y medir cada una de estas dimensiones, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora y diseñar estrategias para ofrecer un servicio de mayor calidad y satisfacción para sus usuarios.

2.2.2.2.2. Trabajo en equipo.

La eficacia de una organización se manifiesta cuando se observa de manera clara y evidente la efectividad del trabajo en equipo dentro de la misma, sin importar si se trata de una

entidad empresarial o no. El trabajo en equipo es indispensable para cualquier organización, ya que abarca las nociones de cohesión, unidad y transformación. Además, este tipo de trabajo está intrínsecamente relacionado con la productividad, la competitividad y el logro de los objetivos. Se basa principalmente en el imperativo de mejorar y adaptarse continuamente a los cambios que se producen en el marco organizacional todo ello con el fin cumplir con la misión y la visión establecidas y, al mismo tiempo, guiar el comportamiento de las personas hacia el logro de la máxima calidad y productividad (Ayoví, 2019).

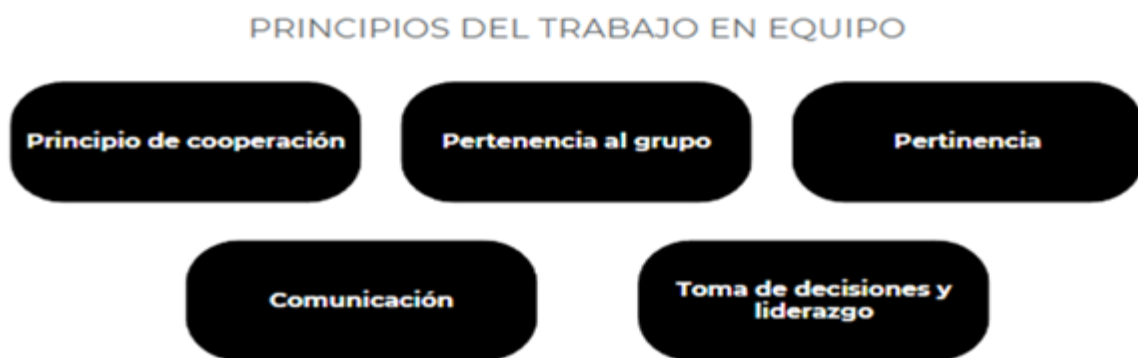


Figura 6. Principios del trabajo en equipo
 Nota: Elaboración propia a partir de Ayoví (2019).

El trabajo en un conjunto de personas no es lo mismo que el trabajo en equipo ya que trabajar en equipo implica la coordinación organizada de las personas para lograr un objetivo compartido y resaltando que cada miembro contribuye de manera significativa al logro de una colaboración eficiente por ende es imperativo que todas las personas se articulen, participen en la acción y se comuniquen recíprocamente entre sí, de manera sincronizada, a fin de esforzarse por alcanzar la meta designada (Cardona y Wilkinson, 2006).

Asimismo, Cardona y Wilkinson (2006) menciona que los esfuerzos de colaboración requieren la demostración de una multitud de habilidades fundamentales, incluida la provisión y recepción de críticas constructivas (*feedback*), la capacidad de adaptarse a las circunstancias cambiantes y la gestión eficiente del tiempo.

2.2.2.2.3. Compromiso institucional.

El compromiso institucional desempeña un papel crucial en el éxito de las empresas, dado que éste depende en gran medida del capital humano y su nivel de involucramiento. Este tipo de compromiso, se refiere a la conexión emocional y la lealtad que los empleados sienten hacia la organización en la que trabajan. Como indica Jaik et al. (2010) el compromiso institucional puede ser entendido como una obligación moral que se establece tanto hacia el individuo como hacia el establecimiento lo que implica un sentido de responsabilidad y dedicación hacia los valores, objetivos y metas de la empresa. Entonces, los empleados comprometidos se identifican con la misión y visión de la organización, asumiendo un rol activo en su consecución.

Del mismo modo, Ramírez y Domínguez (2012) afirman que el compromiso organizacional sirve como un medio viable para que la dirección institucional evalúe la lealtad y afiliación de los empleados hacia su organización. Este fenómeno se materializa en los miembros de la organización en situaciones en las que las personas se identifican fuertemente con la organización o cuando los objetivos de la organización se alinean armoniosamente con los objetivos personales de sus miembros.

La importancia de este compromiso se ve subrayada aún más por su potencial para ejercer una influencia sustancial en las actitudes y comportamientos de los empleados, lo que facilita la realización de la misión y la visión de la organización, así como sus ventajas asociadas (Ramírez y Domínguez, 2012).

2.2.2.3. Factores que Influyen en el desempeño laboral

2.2.2.3.1. Factores Individuales.

Habilidades y Competencias: Las habilidades y competencias del trabajador son esenciales para un buen desempeño laboral. Estas incluyen las habilidades técnicas, como el conocimiento del trabajo y la experiencia, así como las habilidades blandas, como la

comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. La empresa debe invertir en la formación y desarrollo de sus empleados para que puedan adquirir las habilidades y competencias necesarias para realizar su trabajo de forma efectiva (Aguinis & Kraiger, 2009).

Motivación y Satisfacción Laboral: La motivación y la satisfacción laboral son dos factores clave que influyen en el desempeño. Los empleados motivados y satisfechos con su trabajo son más propensos a ser productivos, creativos y a tener un buen desempeño. La empresa debe crear un ambiente de trabajo positivo y motivador para que los empleados se sientan valorados y puedan desarrollar su potencial (Deci y Ryan, 2008).

2.2.2.3.2. Factores Organizacionales.

Cultura y Clima Organizacional: La cultura y el clima organizacional son dos factores importantes que influyen en el desempeño laboral. La cultura organizacional se refiere a los valores, creencias y normas que comparten los miembros de la empresa. El clima organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo. Una cultura y clima organizacional positivos pueden mejorar la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño (Schein, 1985).

Estilos de Liderazgo y Gestión: El estilo de liderazgo y gestión de la empresa también influye en el desempeño laboral. Los líderes que son claros en sus expectativas, que brindan apoyo a sus empleados y que los motivan a alcanzar su máximo potencial pueden mejorar el desempeño laboral (Schein, 1985).

2.2.2.3.4. Factores Externos.

Influencias Económicas y Sociales: Las condiciones económicas y sociales del entorno también pueden influir en el desempeño laboral. La empresa debe estar atenta a los cambios en el entorno y adaptar sus estrategias para que los empleados puedan seguir siendo productivos y eficientes (Latorre, 2012).

Tecnología y Cambio: La tecnología y el cambio constante también pueden influir en el desempeño laboral. La empresa debe invertir en tecnología moderna y brindar capacitación a sus empleados para que puedan adaptarse a los cambios y seguir siendo competitivo (Latorre, 2012).

2.3. Definición de términos

2.3.1. Eficacia

Eficacia se refiere a la medida en que se logran los resultados y objetivos deseados de una estrategia, es decir, el grado en que se han logrado los resultados esperados. La eficacia abarca el acto de centrar los esfuerzos de una organización en las tareas y los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos (Mejía, 1998).

2.3.2. Satisfacción del personal

La satisfacción laboral se puede definir como la percepción positiva o negativa que los empleados tienen de su trabajo, que se comunica a través del nivel de consenso entre las expectativas laborales de las personas, los incentivos que proporciona, las conexiones interpersonales y el enfoque gerencial (Morillo, 2006).

2.3.3. Retención de empleados.

Las estrategias destinadas retener a las personas están diseñadas para mantener la satisfacción y el impulso de los participantes, al tiempo que garantizan que posean las circunstancias físicas, psicológicas y sociales necesarias para persistir en el establecimiento, jurarle lealtad y demostrar su dedicación (Chiavenato, 2009).

2.3.4. Retroalimentación de capacitación.

La retroalimentación desempeña un papel fundamental en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, ya que abarca el suministro de información que les ayuda a alcanzar sus objetivos de aprendizaje. No basta con informar a los estudiantes sobre la precisión

o inexactitud de sus tareas o corregir ciertos aspectos del formato. La intención es ayudar a los estudiantes a mejorar su experiencia de aprendizaje (Lozano y Tamez, 2014).

2.3.5. Objetividad de las evaluaciones.

La objetividad debe ser considerada como una guía que orienta el desarrollo de un proyecto de evaluación, al mismo tiempo que representa el horizonte hacia el cual se debe avanzar de forma constante. Es como una brújula que marca el rumbo y asegura que el proyecto se mueva en la dirección correcta, manteniendo la integridad y la imparcialidad en el proceso de evaluación. Solo a través de la objetividad es posible cuestionar si el instrumento utilizado es válido y confiable (López y Pedraza, 2017).

2.3.6. Equidad en los incentivos.

Al mencionar la equidad en los incentivos laborales se refiere a que las personas se sienten impulsadas por el deseo de recibir un trato equitativo de acuerdo con su propio desempeño y el desempeño de sus compañeros. Esto significa que, si la organización no satisface las necesidades de sus empleados, esto tendrá un efecto directo en el rendimiento de estos (Coello, 2020).

2.3.7. Innovación en el trabajo.

La innovación se considera una fuerza impulsora para el crecimiento económico y el desarrollo, ya que permite a las empresas y organizaciones adaptarse a los cambios del entorno, diferenciarse de la competencia y descubrir nuevas fuentes de ventaja competitiva. Además, se destaca el papel del emprendedor en el proceso de innovación, como alguien que identifica oportunidades, asume riesgos y moviliza los recursos necesarios para llevar a cabo ideas nuevas y creativas (Drucker, 2004).

2.3.8. Comunicación efectiva.

La comunicación efectiva va más allá de simplemente transmitir información a los empleados ya que implica establecer contacto personal en un ambiente abierto y confiable.

Esto significa que una comunicación verdaderamente efectiva depende de la disposición de los líderes a participar en interacciones presenciales (Quero et al., 2014).

2.3.9. Adaptabilidad al trabajo.

El concepto de adaptabilidad laboral se refiere a una forma de «flexibilidad» que se demuestra a través de la comprensión conjunta de las partes involucradas en la alianza laboral. Esto significa que los empleadores y los trabajadores, gracias a su autonomía colectiva, tienen la capacidad de negociar directamente y acordar condiciones que se ajusten a los requisitos colectivos de la relación laboral (Neira y Santander, 2017).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.
- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.
- Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

3.2. Identificación de las variables

Variable X: Gestión del talento humano

Variable Y Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta el cuadro de operacionalización de las variables de estudio:

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión del talento humano	Definición Conceptual: Martínez y Vargas (2019) explican que la gestión del talento humano abarca el desarrollo de cualidades competitivos que permitan la implementación de políticas y el establecimiento de un marco organizativo que conduzca a una asignación óptima de los recursos a fin de lograr esas estrategias de manera efectiva. Nos brinda la oportunidad de anticipar y gestionar de forma proactiva el cambio de forma colectiva, al tiempo que diseñamos continuamente estrategias que garanticen la razón de ser de la organización y su futuro.					
Definición Operacional:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
<p>La gestión del talento humano se medirá de forma cuantitativa y con un cuestionario mediante cuatro aspectos importantes: La selección del personal, la capacitación del personal, la evaluación del personal y los incentivos para el personal.</p> <p>Muy inadecuada de 16 a 31, Inadecuada de 32</p>	<p>D1x: Selección del personal</p> <p>Es un proceso que busca garantizar que la organización cuente con los empleados más adecuados para alcanzar sus objetivos y contribuir a su éxito (Chiavenato, 2009)</p>	Eficacia del proceso de selección	(SP1)	Ordinal	1=Muy inefectivo, 2=Inefectivo, 3=Regular, 4=Efectivo, 5=Muy efectivo	Muy bajo nivel [4-8>
		Adecuación del perfil del personal seleccionado	(SP2)		1=Muy inadecuado, 2=Inadecuado, 3=Regular, 4=Adecuado, 5=Muy adecuado	Bajo nivel [8-12>
		Satisfacción del personal con el proceso de selección	(SP3)		1=Muy insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Regular, 4=Satisfecho, 5=Muy Satisfecho	Alto nivel [12-16>
		Retención de los empleados seleccionados	(SP4)		1=Muy baja retención, 2=Baja retención, 3=Regular, 4=Alta retención, 5=Muy Alta retención	Muy alto nivel [16-20]
	<p>D2x: Capacitación del personal</p>	Relevancia de la capacitación	(CP1)	Ordinal	1=Nada relevante, 2=Poco relevante, 3=medianamente relevante, 4= Relevante, 5=Muy Relevante	Muy bajo nivel [5-10>
		Calidad de la capacitación	(CP2)		1=Muy baja calidad, 2=Baja calidad, 3=Regular calidad, 4= Alta calidad, 5=Muy alta calidad	Bajo nivel

a 47, Adecuada de 48 a 63, Muy adecuada de 64 a 80	Es un procedimiento metódico para mejorar conductas y alcanzar objetivos organizacionales (Jara et al. ,2018).	Aplicación de la capacitación	(CP3)		1=No ha podido aplicarlos en absoluto, 2=Poca aplicación, 3=Mediana aplicación, 4= Mucha aplicación, 5=Los ha aplicado completamente	[10-15> Alto nivel
		Acceso a oportunidades de capacitación	(CP4)		1=Muy pocas oportunidades, 2=Pocas oportunidades, 3=Ni pocas ni muchas oportunidades, 4= Amplias oportunidades, 5=Muy amplias oportunidades	[15-20> Muy alto nivel
		Retroalimentación de la capacitación	(CP5)		1=Muy poca retroalimentación, 2=Poca retroalimentación, 3=Regular retroalimentación, 4= Amplia retroalimentación, 5=Muy amplia retroalimentación	[20-25]
	D3x: Evaluación del personal Es un proceso sistemático y continuo mediante el cual se examina y juzga el desempeño laboral de los empleados en una organización (Jara et al. ,2018).	Claridad de los criterios de evaluación	(EP1)	Ordinal	1=Nada claros, 2=Poco claros 3=Medianamente claros, 4= Claros, 5=Muy claros	Muy bajo nivel [4-8>
		Frecuencia de las evaluaciones	(EP2)		1=Muy infrecuentes, 2=Poco frecuentes 3=Frecuencia regular, 4= Frecuentes, 5=Muy Frecuentes	Bajo nivel [8-12>
		Objetividad de las evaluaciones	(EP3)		1=Muy subjetivas, 2=Subjetivas 3=Medianamente objetivas, 4= Objetivas, 5=Muy objetivas	Alto nivel [12-16>
		Utilidad de las evaluaciones	(EP4)		1=Nada útiles, 2=Poco útiles 3=Medianamente útiles, 4= Útiles, 5=Muy útiles	Muy alto nivel [16-20]
	D4x: Incentivos para el personal Es un componente fundamental de un proceso destinado a mejorar la conciencia, el compromiso y el rendimiento de	Atractividad de los incentivos	(IP1)	Ordinal	1=Nada atractivos, 2=Poco atractivos 3=Medianamente atractivos, 4= Atractivos, 5=Muy atractivos	Muy bajo nivel [4-8>
		Equidad en la distribución de los incentivos	(IP2)		1=Muy inequitativa, 2=Poco equitativa, 3=Medianamente equitativa, 4= Equitativa, 5=Muy Equitativa	Bajo nivel [8-12>
Variedad de los incentivos		(IP3)	1=Muy poca variedad, 2=Poca variedad, 3=Variedad regular, 4= Amplia variedad, 5=Muy amplia variedad		Alto nivel [12-16>	

	sus empleados (Armas et al., 2017).					Muy alto nivel [16-20]
Variable 2: Desempeño laboral	Definición conceptual: Según Guartán et al. (2019), el desempeño laboral puede definirse como un proceso continuo de evaluación de la calidad, que trasciende los marcos académicos y está estrechamente vinculado a la responsabilidad institucional y el compromiso social, con el fin de satisfacer las demandas de la población a través de un enfoque comprometido y participativo que implica una problematización constante para guiar las acciones en las áreas de capacitación y mejora.					
Definición Operacional:	Dimensiones	Indicador	Ítems	Tipo de variable	Escala / Medida	Nivel / Rango
El desempeño laboral se medirá de forma cuantitativa con un cuestionario mediante tres aspectos importantes: la calidad del trabajo, el trabajo en equipo y el compromiso institucional. Muy inadecuado de 12 a 23, Inadecuado de 24 a 35, Adecuado de 36 a 47, Muy adecuado de 48 a 60	D1y: Calidad del trabajo Se refieren a la efectividad de un trabajo lo que permite la producción de bienes y servicios que cumplen adecuadamente con las expectativas y requisitos de los clientes (Münch, 2010).	Cumplimiento de los estándares de calidad	(CT1)	Ordinal	1=No cumple en absoluto, 2=Cumplimiento insuficiente, 3=Cumplimiento moderado, 4= Cumplimiento destacado, 5=Cumplimiento total	Muy mala [4-8>
		Precisión en la ejecución de tareas	(CT2)		1 = Muy impreciso, 2=Poco preciso, 3=Precisión moderada, 4= Preciso, 5 = Muy preciso	Mala [8-12>
		Creatividad e innovación en el trabajo	(CT3)		1 = Muy poco creativo e innovador, 2 = Poco creativo e innovador, 3 = Creatividad e innovación moderadas, 4 = Muy creativo e innovador, 5 = Excepcionalmente creativo e innovador	Buena [12-16>
		Resolución de problemas y toma de decisiones	(CT4)		1 = Muy baja habilidad, 2=Baja habilidad, 3= Habilidad moderada, 4= Alta habilidad, 5 = Muy alta habilidad	Muy buena [16-20]
	D2y: Trabajo en equipo Es un esfuerzo colaborativo orientado a la mejora y adaptación constante ante	Colaboración en el equipo	(TE1)	Ordinal	1 = Muy poca colaboración, 2=Poca colaboración, 3= Colaboración moderada, 4= Alta colaboración, 5 = Muy alta colaboración	Insatisfactorio [4-8>
		Comunicación efectiva	(TE2)		1 = Muy poca comunicación efectiva, 2=Poca comunicación efectiva, 3= Comunicación efectiva moderada, 4= Alta comunicación efectiva, 5 = Muy alta comunicación efectiva	Necesita mejora [8-12> Bueno

	cambios en el entorno organizacional (Ayoví, 2019)	Resolución de conflictos	(TE3)		1 = Muy baja habilidad, 2=Baja habilidad, 3= Habilidad moderada, 4= Alta habilidad, 5 = Muy alta habilidad	[12-16> Excelente
		Apoyo y confianza mutua	(TE4)		1 = Muy poco, 2=Poco, 3=Regular, 4=Alto, 5 = Muy alto	[16-20]
	D3y Compromiso institucional Se refiere a la conexión emocional y la lealtad que los empleados sienten hacia la organización en la que trabajan (Jaik et al., 2010)	Identificación con la organización	(CI1)	Ordinal	1 = No se identifica en absoluto, 2 = Se identifica poco, 3 = Se identifica moderadamente, 4 = Se identifica bastante, 5 = Se identifica completamente	Muy bajo [4-8>
		Lealtad hacia la organización	(CI2)		1 = Muy poca lealtad, 2 = Poca lealtad, 3 = Lealtad moderada, 4 = Alta lealtad, 5 = Muy alta lealtad	Bajo [8-12>
		Promoción de la imagen de la organización	(CI3)		1 = Muy poco promotor, 2 = Poco promotor, 3 = Promotor moderado, 4 = Alto promotor, 5 = Muy alto promotor	Alto [12-16>
		Adaptabilidad y flexibilidad	(CI4)		1 = Muy poca adaptabilidad, 2 = Poca adaptabilidad, 3 = Adaptabilidad moderada, 4 = Alta adaptabilidad, 5 = Muy alta adaptabilidad	Muy alto [16-20]

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación será cuantitativo, tal como la ejemplifican Hernández et al. (2014), este enfoque se basa en recopilar datos como medio para examinar hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico. Su objetivo principal es identificar patrones de comportamiento recurrentes y evaluar las teorías existentes. Además, contribuye al avance del conocimiento en diversas áreas al proporcionar una base sólida para la toma de decisiones.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizará será de carácter básico. De acuerdo con Baena (2017) este tipo de estudios se enfocan en analizar un problema, con el propósito de adquirir conocimiento, buscando comprender los principios generales de los fenómenos investigados y desarrollando teorías de gran alcance que permitan aplicar los resultados de manera práctica.

4.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación será descriptivo-correlacional, según Carrasco (2006) este tipo de estudios ofrece al investigador la capacidad de analizar y examinar la interrelación de eventos y fenómenos en la realidad (variables), con el objetivo de determinar el nivel de asociación entre dichas variables.

4.4. Método de investigación

El método general de investigación adoptado fue el método científico, definido por Hernández et al. (2014) como un proceso sistemático y riguroso. Este método se inicia con la observación cuidadosa de los fenómenos, seguida de la formulación de una hipótesis que plantea una posible explicación a lo observado. Para poner a prueba esta hipótesis, se diseña un estudio meticuloso que incluye la recolección de datos a través de instrumentos confiables y validados. Respecto al método específico, se empleó el método hipotético-deductivo, que,

como Bernal (2016) detalla, es una aproximación que permite no solo la verificación de las hipótesis planteadas sino también la deducción de conclusiones a partir de premisas establecidas. Este enfoque implica la generación de predicciones específicas derivadas de las hipótesis, las cuales son luego contrastadas con la realidad observada. El cumplimiento o la refutación de estas predicciones mediante la experimentación y la observación empírica son cruciales para validar o descartar la hipótesis inicial.

4.5. Diseño de la investigación

El diseño de investigación elegido para este estudio en particular será transversal no experimental. Esta metodología de investigación en particular se distingue por su falta de manipulación deliberada de las variables y, en cambio, hace hincapié en la observación de los fenómenos en su entorno, el objetivo principal de este diseño es analizar la correlación entre dos variables, recopilando datos en un momento concreto (Hernández et al., 2014).

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Según Hernández et al. (2014), la población se refiere al conjunto de individuos que cumplen con ciertos criterios y especificaciones determinadas. Para este estudio la población objeto estará conformada por todos los trabajadores del establecimiento cosmético de belleza Soho Color organizados de la siguiente manera: organizados con: (a) un colaborador en la gerencia general, (b) 10 colaboradores operativos o comisionistas, (c) nueve colaboradores en servicios generales.

4.6.2. Muestra

De acuerdo con Hernández et al. (2014), la muestra en un estudio representa un grupo más pequeño dentro de la población total, seleccionada para reflejar fielmente las características de esa población. En este estudio, se adopta una muestra censal, implicando la inclusión de la totalidad de la población de interés. Dicha población comprende a 20

trabajadores, seleccionados con el propósito de incluir a cada miembro disponible y pertinente dentro del grupo objetivo.

4.6.2.1. Unidades de análisis

La unidad de análisis se centró en los trabajadores del establecimiento cosmético de belleza perteneciente a la empresa Huancayo en el año 2024.

4.6.2.2. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra será de 20 trabajadores.

4.6.2.3. Selección de la muestra

La selección que se realizará consistió en la utilización de una muestra censal, donde la muestra estuvo conformada por la población.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A continuación, se describe la técnica y los instrumentos empleados en esta investigación:

4.7.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica seleccionada para esta investigación será la encuesta, la cual, de acuerdo con Carrasco (2006) se utiliza con el objetivo de investigar, descubrir y recopilar datos mediante la formulación de preguntas directas o indirectas a los participantes del estudio. En esta investigación se ha recurrido al uso de dos instrumentos como se describe a continuación:

4.7.2. Instrumentos de recolección de datos

En este estudio, se empleará el cuestionario como instrumento de investigación. Según Carrasco (2006), el cuestionario resulta especialmente apropiado cuando se desea investigar a un gran número de personas, ya que permite obtener respuestas directas mediante la entrega de una hoja de preguntas a cada participante. Las preguntas estandarizadas son preparadas con anticipación y cuidado.

Con el fin de abordar cada variable, se utilizará un cuestionario específico para cada una de ellas. Respecto al Instrumento Gestión del talento humano se presenta la estructura como los valores de su baremación.

Tabla 2

Estructura del instrumento para recolectar datos de la Gestión del talento humano

Variable	Dimensión	Ítem	Escala
Gestión del talento humano	Selección del personal	SP1	1=Muy inefectivo, 2=Inefectivo, 3=Regular, 4=Efectivo,
		SP2	5=Muy efectivo
		SP3	
		SP4	1=Muy baja retención, 2=Baja retención, 3=Regular, 4=Alta retención, 5=Muy Alta retención
	Capacitación del personal	CP1	1=Nada relevante, 2=Poco relevante, 3=medianamente relevante, 4= Relevante, 5=Muy Relevante
		CP2	1=Muy baja calidad, 2=Baja calidad, 3=Regular calidad, 4= Alta calidad, 5=Muy alta calidad
		CP3	1=No ha podido aplicarlos en absoluto, 2=Poca aplicación, 3=Mediana aplicación, 4= Mucha aplicación, 5=Los ha aplicado completamente
		CP4	1=Muy pocas oportunidades, 2=Pocas oportunidades, 3=Ni pocas ni muchas oportunidades, 4= Amplias oportunidades, 5=Muy amplias oportunidades
		CP5	1=Muy poca retroalimentación, 2=Poca retroalimentación, 3=Regular retroalimentación, 4= Amplia retroalimentación, 5=Muy amplia retroalimentación
	Evaluación del personal	EP1	1=Nada claros, 2=Poco claros 3=Medianamente claros, 4= Claros, 5=Muy claros
EP2		1=Muy infrecuentes, 2=Poco frecuentes 3=Frecuencia regular, 4= Frecuentes, 5=Muy Frecuentes	
EP3		1=Muy subjetivas, 2=Subjetivas 3=Medianamente objetivas, 4= Objetivas, 5=Muy objetivas	
EP4		1=Nada útiles, 2=Poco útiles 3=Medianamente útiles, 4= Útiles, 5=Muy útiles	
IP1		1=Nada atractivos, 2=Poco atractivos 3=Medianamente atractivos, 4= Atractivos, 5=Muy atractivos	

Incentivos para el personal	IP2	1=Muy inequitativa, 2=Poco equitativa, 3=Medianamente equitativa, 4= Equitativa, 5=Muy Equitativa
	IP3	1=Muy poca variedad, 2=Poca variedad, 3=Variedad regular, 4= Amplia variedad, 5=Muy amplia variedad

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 3

Baremos de las dimensiones de la variable Gestión del talento humano

Variable	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada
Gestión del talento humano (v)	de 16 a 31	de 32 a 47	de 48 a 63	64 a 80
Dimensión	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
Selección del personal	[4-8>	[8-12>	[12-16>	[16-20]
Capacitación del personal	[5-10>	[10-15>	[15-20>	[20-25]
Evaluación del personal	[4-8>	[8-12>	[12-16>	[16-20]
Incentivos para el personal	[3-6>	[6-9>	[9-12>	[12-15]

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Respecto al Instrumento Desempeño laboral se presenta la estructura como los valores de su baremación:

Tabla 4

Estructura del instrumento para recolectar datos del Desempeño laboral

Variable	Dimensión	Ítem	Escala
Desempeño laboral	Calidad del trabajo	CP1	1=No cumple en absoluto, 2=Cumplimiento insuficiente, 3=Cumplimiento moderado, 4= Cumplimiento destacado, 5=Cumplimiento total
		CP2	1 = Muy impreciso, 2=Poco preciso, 3=Precisión moderada, 4= Preciso, 5 = Muy preciso
		CP3	1 = Muy poco creativo e innovador, 2 = Poco creativo e innovador, 3 = Creatividad e innovación moderadas, 4 = Muy creativo e innovador, 5 = Excepcionalmente creativo e innovador
		CP4	1 = Muy baja habilidad, 2=Baja habilidad, 3= Habilidad moderada, 4= Alta habilidad, 5 = Muy alta habilidad

Trabajo en equipo	TE1	1 = Muy poca colaboración, 2=Poca colaboración, 3= Colaboración moderada, 4= Alta colaboración, 5 = Muy alta colaboración
	TE2	1 = Muy poca comunicación efectiva, 2=Poca comunicación efectiva, 3= Comunicación efectiva moderada, 4= Alta comunicación efectiva, 5 = Muy alta comunicación efectiva
	TE3	1 = Muy baja habilidad, 2=Baja habilidad, 3= Habilidad moderada, 4= Alta habilidad, 5 = Muy alta habilidad
	TE4	1 = Muy poco, 2=Poco, 3=Regular, 4=Alto, 5 = Muy alto
Compromiso institucional	CI1	1 = No se identifica en absoluto, 2 = Se identifica poco, 3 = Se identifica moderadamente, 4 = Se identifica bastante, 5 = Se identifica completamente
	CI2	1 = Muy poca lealtad, 2 = Poca lealtad, 3 = Lealtad moderada, 4 = Alta lealtad, 5 = Muy alta lealtad
	CI3	1 = Muy poco promotor, 2 = Poco promotor, 3 = Promotor moderado, 4 = Alto promotor, 5 = Muy alto promotor
	CI4	1 = Muy poca adaptabilidad, 2 = Poca adaptabilidad, 3 = Adaptabilidad moderada, 4 = Alta adaptabilidad, 5 = Muy alta adaptabilidad

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 5

Baremos de las dimensiones de la variable Desempeño laboral

Variable	Muy inadecuada	Inadecuada	Adecuada	Muy adecuada
Desempeño laboral (v)	de 12 a 24	de 25 a 36	de 37 a 48	49 a 60
Dimensión	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
Calidad del trabajo	[4-8>	[8-12>	[12-16>	[16-20]
Trabajo en equipo	[4-8>	[8-12>	[12-16>	[16-20]
Compromiso institucional	[4-8>	[8-12>	[12-16>	[16-20]

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

4.8.1. Análisis descriptivo

Se emplearán diversas técnicas y herramientas para el procesamiento y análisis de los datos recopilados, con un énfasis notable en la utilización del software SPSS v26 y Excel. Inicialmente, se utilizará el software Excel con el fin de limpiar y clasificar los datos. Además, se utilizará el software SPSS V.26 para complementar el análisis descriptivo y facilitar la organización eficiente de los datos para realizar el análisis descriptivo. Al emplear esta herramienta, se generarán tablas y gráficos de barras para permitir el examen de cada variable y dimensión por separado. Estos hallazgos descriptivos proporcionarán una visión general completa de las características y la distribución de los datos investigados (Lobo et al., 2020).

4.8.2. Prueba de hipótesis

El siguiente paso implica realizar la prueba de normalidad para determinar la prueba estadística adecuada para evaluar las hipótesis. En el caso de que el tamaño de la muestra sea inferior a 50, se utilizará la información obtenida de la prueba de Shapiro-Wilk; mientras que, si el tamaño de la muestra es mayor, se utilizará la prueba de Kolmogórov-Smirnov. En consecuencia, se seleccionará una prueba paramétrica (para datos con una distribución normal) o una prueba no paramétrica (para datos con una distribución no normal). Además, es imprescindible considerar el tipo de variables y dimensiones para determinar la medida estadística más adecuada.

El primer procedimiento previo a la prueba en sí de contrastación de hipótesis ha de ser la comprobación de distribución normal de datos. 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” (Lind et al., 2012, p. 336)

Se selecciona un nivel de significancia; que para el presente estudio será: $\alpha = .05$

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 someterá 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:

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

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:

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

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

Se toma una muestra, se llega a una decisión; en base a los coeficientes de correlación (véase la tabla 6) y la regla de decisión, se asumirá una respuesta a la contratación de hipótesis planteada

Tabla 6

Significados asumidos del coeficiente de correlación

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

Fuente: Elaboración en base a Hernández et al. (2014, p. 320)

Nota: aplíquese estos valores tanto para ρ de Spearman como para tau-B de Kendall

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Se tomaron datos de los trabajadores del establecimiento cosmético de belleza Soho Color en Huancayo- 2023, en el que se pudo observar que el personal tuvo edad de entre 19 a 34 ya que las profesiones u oficios que se desarrollan dentro de este rubro viene en gran crecimiento en los más jóvenes ya que son de fácil inserción laboral, la mayoría de colaboradoras son mujeres puesto que dentro del rubro cosmético se considera que poseen mayor sentido de la moda y de la estética, la persona que tiene mayor experiencia es mujer con 12 años de experiencia dado que el cargo lo amerita ya que es de administradora y debe poseer fuertes habilidades de gestión y liderazgo, el encargado de gerencia tiene 6 años de experiencia quien con sus habilidades se encarga de mantener en óptimas condiciones las operaciones del salón, existen algunos colaboradores de 1, 2, 3, 4 años de experiencia que están en los cargos de almacenista, manicurista, *bartender*, estilista como otros que no tienen experiencia que son asistentes ya que según el requerimiento de su puesto y sus funciones no ameritan un tiempo determinado de experiencia, la mayoría es de Huancayo mostrando la descentralización de esta cadena cosmética de belleza, además dentro del total de colaboradores la minoría es de Lima y de Venezuela demostrando que dentro de la ciudad podemos encontrar profesionales especializados que cubren las expectativas que la cadena exige.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Resultados descriptivos Gestión del talento humano.

En esta sección se presentan los resultados descriptivos:

La tabla 7 muestra que el 80 % de trabajadores del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo considera que el proceso de selección, la capacitación, la evaluación e incentivos para el personal, todo lo que conlleva la gestión de talento humano es la mejor. Mientras que solo el 20 % la considera como buena.

Tabla 7

Resultados de la variable Gestión del talento humano

Gestión del talento humano	f ^o	%
Adecuada	4	20
Muy adecuada	16	80
Total	20	100

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

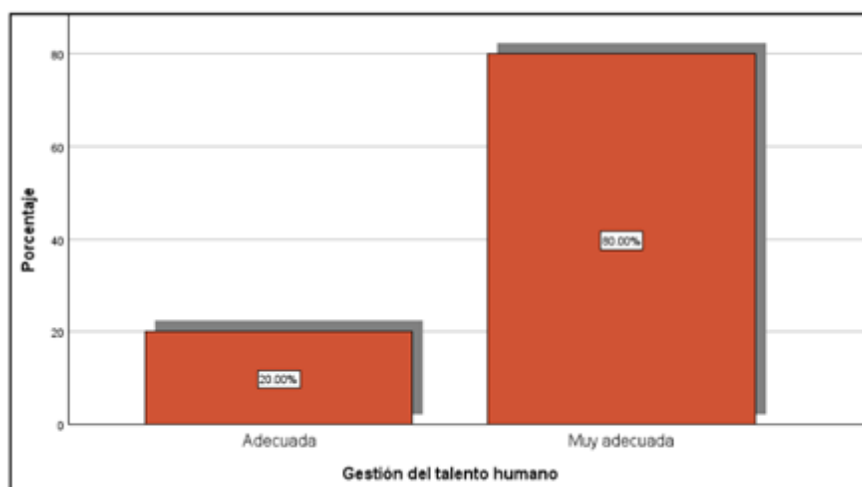


Figura 7. Gestión del talento humano

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 8

Selección del personal

Selección del personal	f ^o	%
Alto	3	15 %
Muy alto	17	85 %
Total	20	100 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 8 muestra que la mayoría, el 85% de trabajadores está muy de acuerdo que el proceso de selección es eficaz, el perfil del personal seleccionado es adecuado, el proceso de selección es satisfactorio y la retención de los empleados seleccionados es a largo plazo y solo el 15 % está de acuerdo. Estos datos reflejan una valoración muy positiva del proceso de selección de personal en la empresa, lo que sugiere que los trabajadores perciben que la

empresa es eficaz en la contratación de personal cualificado y adecuado para sus necesidades. Esta alta valoración es fundamental para el éxito de la organización, ya que una selección de personal eficiente contribuye significativamente al buen desempeño y a la satisfacción laboral en general.

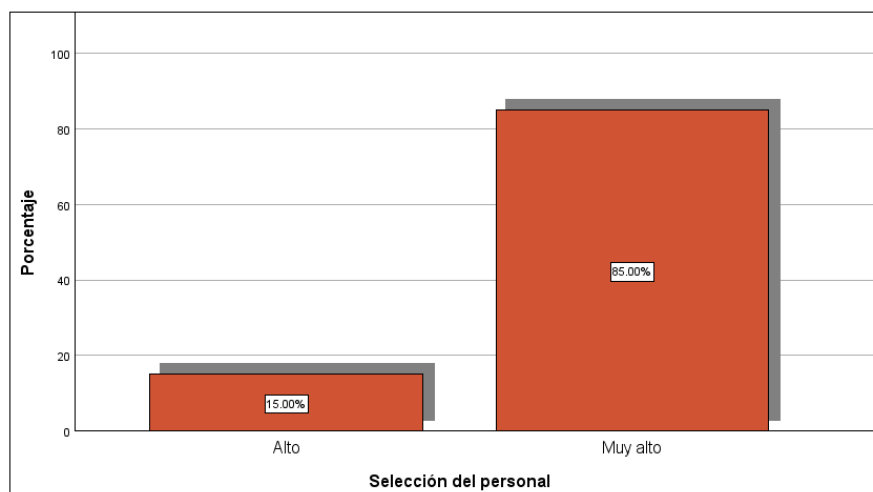


Figura 8. Selección del personal

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 9

Capacitación del personal

Capacitación del personal	f ^o	%
Alto	4	20 %
Muy alto	16	80 %
Total	20	100 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 9 muestra que el 80% de trabajadores califica que la relevancia de la capacitación, la calidad, la aplicación, acceso a oportunidades de capacitación y retroalimentación de la capacitación es la mejor mientras que el 20% la considera como buena. Estos resultados indican una percepción general muy positiva sobre las iniciativas de capacitación en la empresa. La alta valoración de la capacitación es un aspecto crucial para el desarrollo de habilidades, la mejora del desempeño y la satisfacción laboral de los empleados.

Por lo tanto, estos hallazgos sugieren que la empresa ha implementado con éxito programas de capacitación que son bien recibidos por sus trabajadores, lo cual es un indicador positivo para el crecimiento y la eficiencia de la organización.

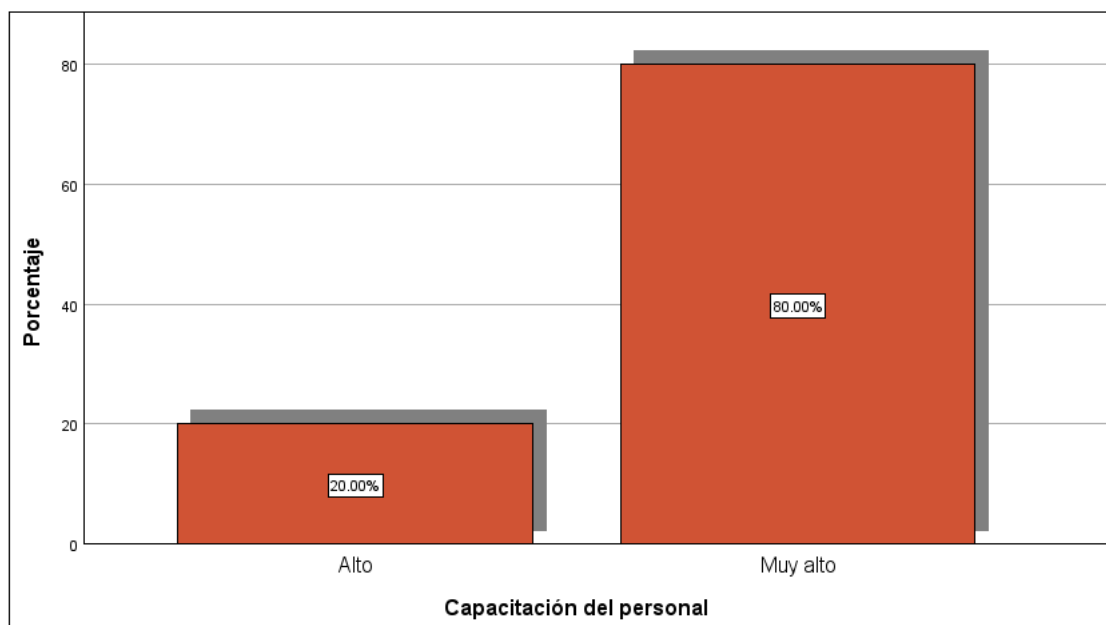


Figura 9. Capacitación del personal

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 10

Evaluación del personal

Evaluación del personal	f°	%
Muy alto	20	100 %
Total	20	100%

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 10 muestra que el 100% de los trabajadores calificó que los criterios de evaluación son muy claros, las evaluaciones son muy frecuentes y son muy objetivas. Este resultado es especialmente significativo, pues indica una valoración excepcionalmente positiva de los procesos de evaluación implementados en la empresa. La evaluación del personal es un aspecto crucial para el desarrollo y la gestión del talento, ya que proporciona retroalimentación esencial para el crecimiento profesional y mejora continua.

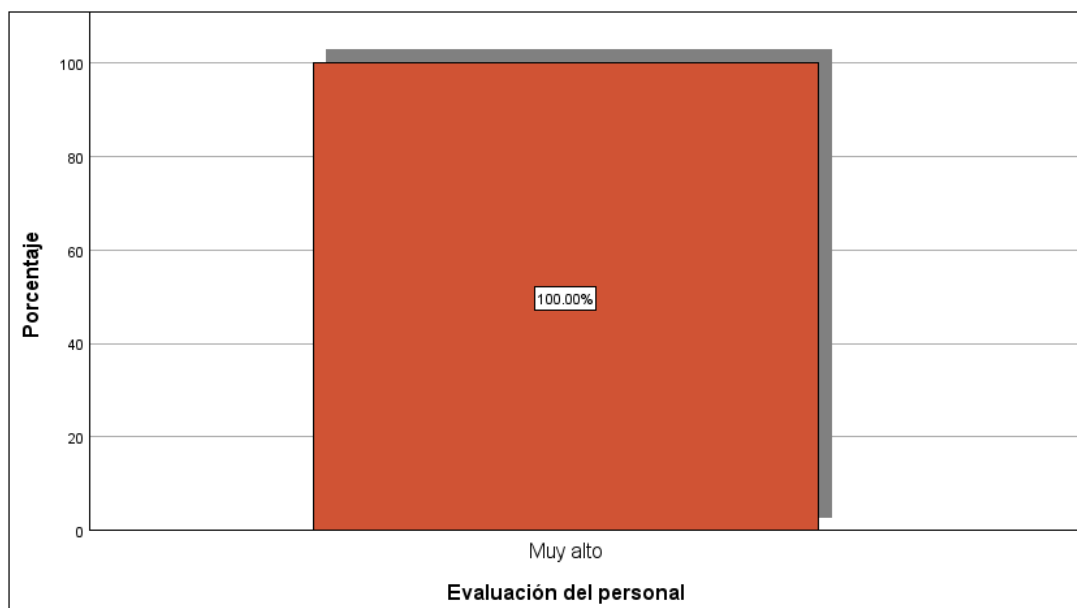


Figura 10. Evaluación del personal

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 11

Incentivos para el personal

Incentivos para el personal	f°	%
Alto	4	20 %
Muy alto	16	80 %
Total	20	100 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 11 muestra que el 80% de los trabajadores califica los incentivos ofrecidos como muy atractivos, muy equitativos y de muy amplia variedad mientras que el 20% los considera como buenos. Esta distribución señala una valoración predominantemente positiva de los incentivos laborales, lo que es un factor importante para la motivación y satisfacción del personal. El hecho de que una amplia mayoría perciba los incentivos como muy altos sugiere que la empresa ha implementado efectivamente estrategias para motivar y retener a su personal, lo cual es esencial para fomentar un ambiente laboral productivo y mantener un equipo comprometido y satisfecho.

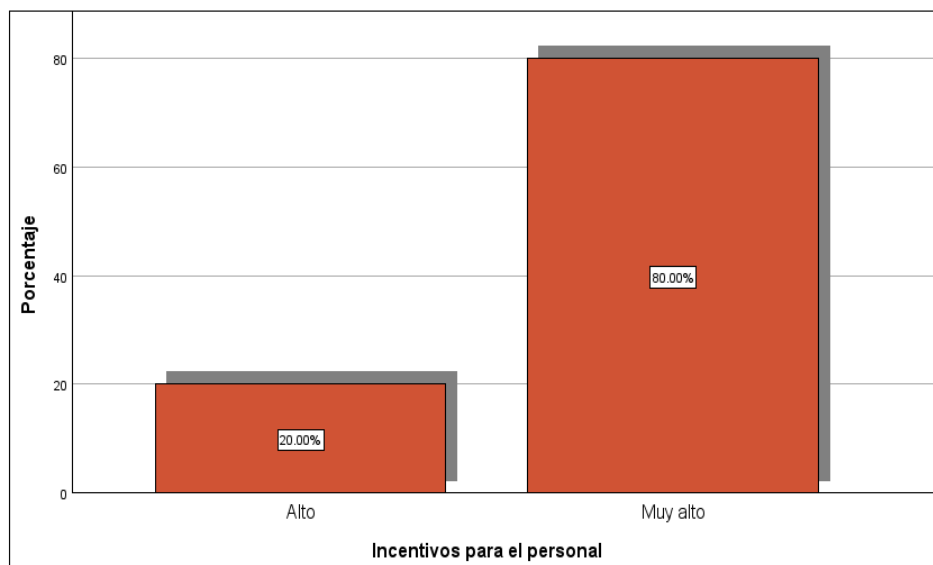


Figura 11. Incentivos para el personal

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

5.2.1. Resultados descriptivos Desempeño Laboral

Tabla 12

Desempeño laboral

Desempeño laboral	f°	%
Adecuado	8	40 %
Muy adecuado	12	60 %
Total	20	100 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 12 muestra que el 40% obtuvo un nivel de desempeño laboral como adecuado, mientras que un mayor porcentaje, el 60% calificaron como un cumplimiento total de los estándares de calidad, existencia de una alta precisión en la ejecución de tareas, una alta creatividad e innovación en el trabajo, mejor resolución de problemas y toma de decisiones

Esto indica que la gerencia percibe el desempeño de sus trabajadores de manera positiva, destacando un nivel de competencia y satisfacción considerable. Este hallazgo es relevante en el ámbito de la administración de empresas, especialmente en la gestión del talento humano, ya que un alto desempeño laboral es indicativo de una eficiente gestión de recursos

humanos y puede ser un reflejo de un ambiente laboral motivador y de prácticas de gestión efectivas en el establecimiento.

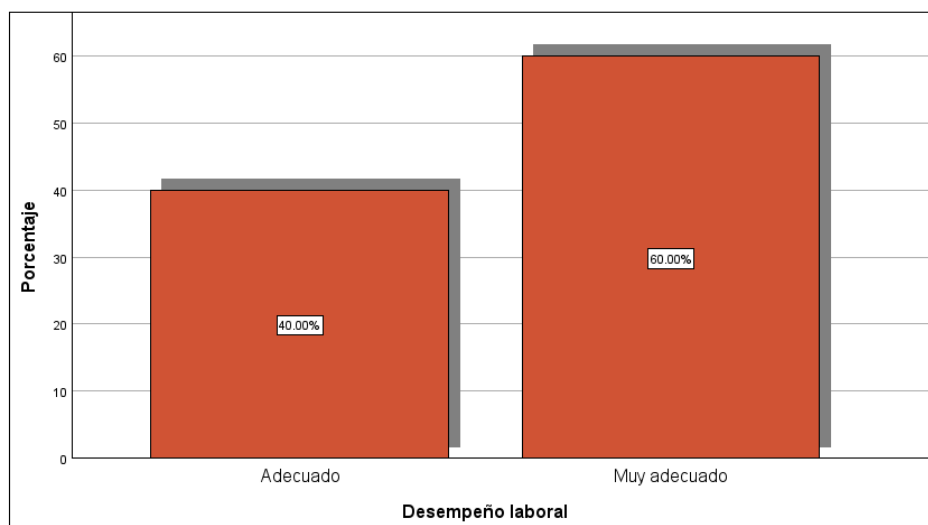


Figura 12. Desempeño laboral

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 13

Calidad del trabajo

Calidad del trabajo	f°	%
Buena	9	45 %
Muy buena	11	55 %
Total	20	100,0 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 13 muestra la calidad del trabajo percibida por parte de la gerencia de un establecimiento cosmético de belleza, en la que el 45% obtuvo la calificación de la calidad de su trabajo como buena, mientras que un porcentaje ligeramente superior, el 55% cumplieron totalmente los estándares de calidad, alta precisión en la ejecución de tareas, mucha creatividad en la innovación del trabajo y una muy adecuada resolución de problemas. Este resultado es significativo, ya que refleja que la gerencia tiene una percepción generalmente positiva de la calidad del trabajo de sus empleados. Un alto porcentaje que considera un nivel de 'muy buena'

calidad puede indicar una fuerte alineación con los estándares de la empresa y una buena gestión interna..

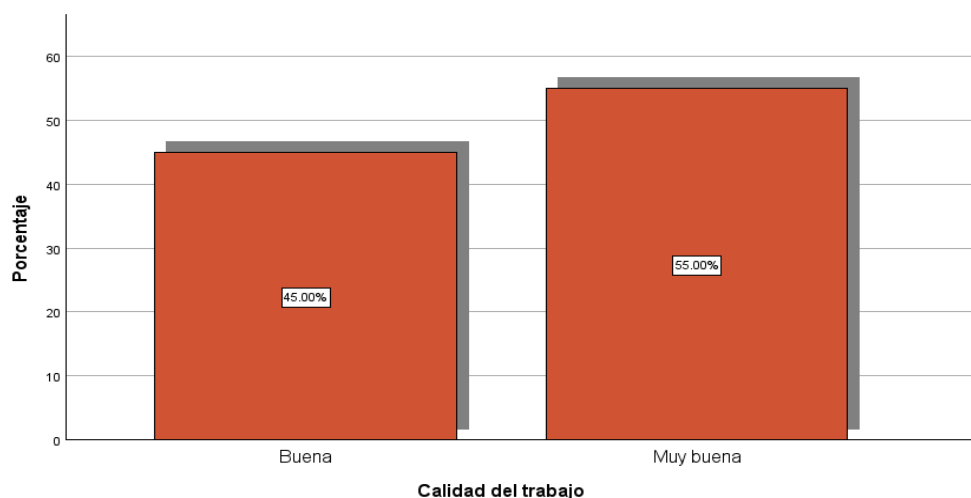


Figura 13. Calidad del trabajo

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 14

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo	f°	%
Mala	1	5 %
Buena	9	45 %
Muy buena	10	50 %
Total	20	100,0 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 14 muestra que un 5% de los trabajadores fue catalogado con un desempeño de trabajo en equipo deficiente. No obstante, la evaluación arrojó resultados predominantemente positivos: el 50 % percibe que sus trabajadores trabajan en equipo, tienen una buena comunicación efectiva, resolución de conflictos, y un 45% de los empleados fue calificado con un buen trabajo en equipo. Este elevado porcentaje de valoraciones positivas, que suma un total del 95%, destaca la efectividad de las dinámicas de colaboración dentro de la empresa. Este resultado es particularmente significativo en el contexto empresarial, más aún

en un sector colaborativo como el de la belleza. Demuestra que la gerencia reconoce y valora una cultura laboral enfocada en la cohesión y el trabajo conjunto, lo cual es fundamental para el éxito organizacional.

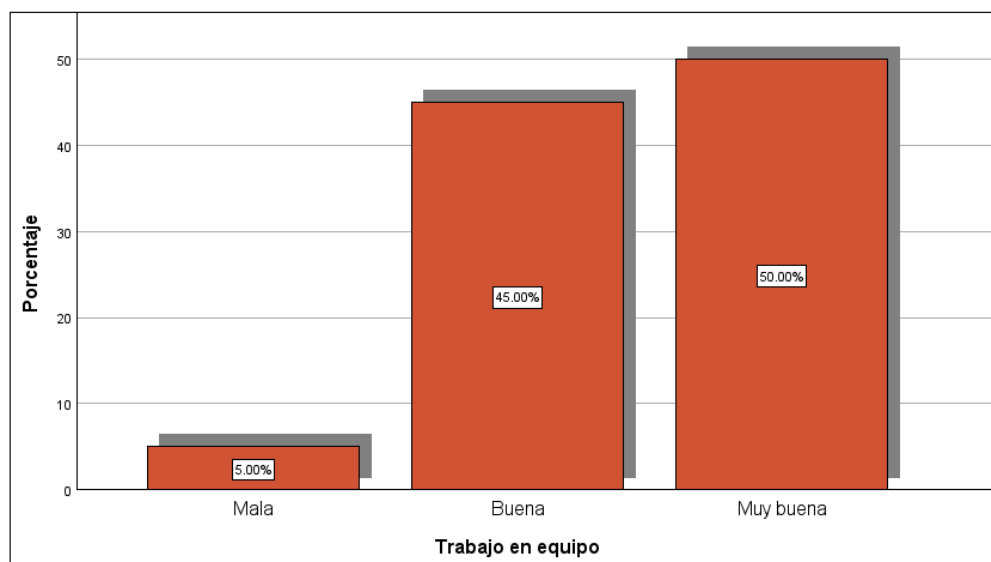


Figura 14. Trabajo en equipo

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Tabla 15

Compromiso institucional

Compromiso institucional	f^o	%
Alto	6	30 %
Muy alto	14	70 %
Total	20	100,0 %

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La tabla 15 muestra la percepción de gerencia hacia los trabajadores con un 70 % de que los trabajadores tienen una alta identificación con la organización, tienen una alta lealtad, tienen una alta promoción de la imagen de la organización, y tienen una alta adaptabilidad y el 30% fue calificado por la gerencia con un alto nivel de compromiso institucional. Este patrón de respuesta resalta la importancia del compromiso institucional en la administración de empresas, considerando que un nivel elevado de compromiso señala una alineación profunda de los empleados con los objetivos y valores de la organización. El hecho de que la gran

mayoría de las evaluaciones indiquen un compromiso muy alto sugiere que la gerencia percibe una conexión sólida y posiblemente una lealtad y motivación elevadas de los empleados hacia la empresa, aspectos cruciales para el éxito organizacional y la creación de un ambiente laboral positivo.

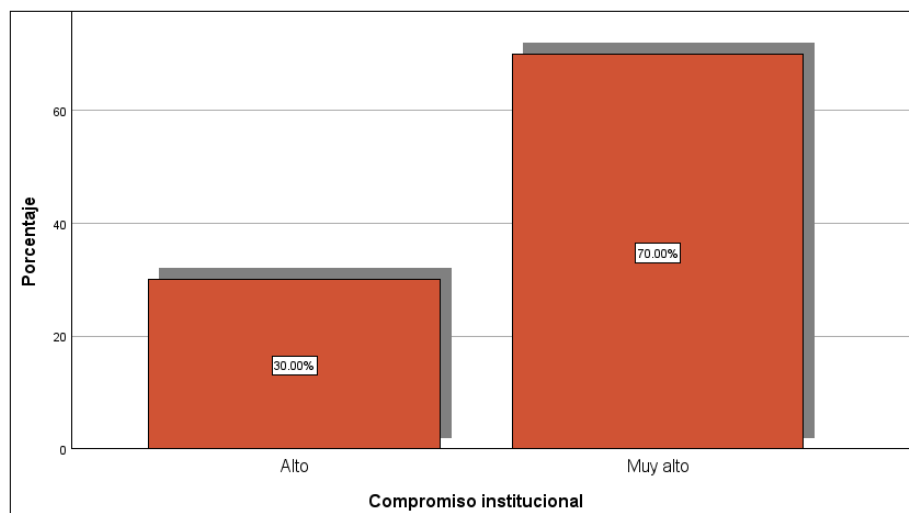


Figura 15. Compromiso institucional

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

5.2.3. Tablas de doble entrada

5.2.3.1. Gestión de talento Humano según género y año de experiencia

Tabla 16

Gestión de talento Humano según género y año de experiencia

Gestión del talento humano	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Adecuada	4	20	3	1	2,3,12 años
Muy adecuada	16	80	11	5	0,1,4,5,6 años
Total	20	100	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la tabla 16 se observa que la mayoría de las mujeres valora positivamente esta gestión, señalando que contribuye efectivamente al reconocimiento y desarrollo de empleados altamente cualificados, competentes y con las habilidades necesarias para el éxito

organizacional. Igualmente, los varones expresan una alta valoración de la gestión del talento humano, fundamentando su opinión en la experiencia de que las políticas y prácticas de gestión alinean estrechamente los talentos y competencias de los empleados con los objetivos y necesidades de la empresa.

5.2.3.1.1. Selección del personal según género y año de experiencia

Tabla 17.

Selección del personal según género y año de experiencia

Selección del personal	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Alto	3	15 %	2	1	1,2,3,12 años
Muy alto	17	85 %	12	5	0,1,4,5,6 años
Total	20	100 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La Tabla 17 revela una percepción predominantemente positiva hacia el proceso de selección de personal, con una distinción notable entre géneros. La mayoría de las mujeres considera que la selección es muy buena, atribuyendo esto a la identificación de candidatos altamente cualificados, competentes y dotados de las habilidades necesarias, además de encontrar adecuado el proceso de evaluación. Por su parte, los varones también califican de manera muy buena la selección de personal, basándose en su experiencia de que los empleados seleccionados concuerdan plenamente con el perfil buscado.

5.2.3.1.2. Capacitación del personal según género y año de experiencia.

La Tabla 18 destaca una percepción altamente positiva de la capacitación del personal, evidenciando una apreciación particularmente fuerte entre las mujeres. Ellas valoran la relevancia y calidad de las capacitaciones recibidas, destacando la utilidad de aplicar los conocimientos adquiridos, su participación en programas para ampliar su experiencia y la efectividad de la retroalimentación proporcionada.

Tabla 18

Capacitación del Personal según género y año de experiencia

Capacitación del personal	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Alto	4	20 %	3	1	1,2,3,12 años
Muy alto	16	80 %	11	5	0,1,4,5,6 años
Total	20	100 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Del mismo modo, cinco de los seis hombres encuestados califican la capacitación como muy buena. Esta valoración generalmente alta se asocia con la eficacia de la capacitación para dotar a los empleados de las competencias y habilidades requeridas de manera eficiente.

5.2.3.1.3. Evaluación del personal según género y año de experiencia

Tabla 19

Evaluación del personal según género y año de experiencia

Evaluación del personal	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Muy alto	20	100 %	14	6	0,1,4,5,6, 12 años
Total	20	100 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la tabla 19 se observa que todos los empleados tanto las mujeres como los varones consideran que las evaluaciones son muy claras, son muy frecuentes, tienen objetividad, son justas, opinan que estas evaluaciones ayudan a ver áreas de mejoras, y establecer metas de desarrollo personal.

5.2.3.1.4. Incentivos del personal según género y año de experiencia.

La tabla 20 muestra una actitud muy favorable hacia el sistema de incentivos para el personal, notando diferencias significativas entre géneros. La mayoría de las mujeres percibe que los incentivos ofrecidos son excelentes, lo cual atribuyen a la eficacia de estos para motivar y reconocer las competencias, habilidades, y el rendimiento laboral.

Tabla 20

Incentivos para el personal según género y año de experiencia

Incentivos para el personal	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Bajo	4	20 %	3	1	2,3,12 años
Alto	16	80 %	11	5	0,1,4,5,6 años
Total	20	100 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

De manera similar, los varones valoran positivamente el sistema de incentivos, basando su percepción en la experiencia de que estos estímulos responden adecuadamente a los logros y al cumplimiento de los criterios establecidos para el desempeño deseado.

5.2.3.2. Desempeño Laboral según género y año de experiencia.

Tabla 21

Desempeño Laboral según género y año de experiencia

Desempeño laboral	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Adecuado	8	40 %	7	1	0,1,2,3,4,6, años
Muy adecuado	12	60 %	7	5	0,1,2,3,4,12 años
Total	20	100,0 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la tabla 21, se destaca que el desempeño laboral de las mujeres se divide equitativamente, con 7 evaluadas como Adecuado y otras 7 como Muy adecuado. Esta distribución sugiere una consistencia en la calidad de su trabajo, reflejando una amplia gama de competencias y habilidades entre ellas. Por otro lado, entre los hombres, la evaluación tiende hacia el alto rendimiento, con solo 1 clasificado como Adecuado y 5 como Muy adecuado. Este patrón destaca que una proporción significativamente mayor de hombres es percibida como excepcional en su labor, posiblemente debido a la influencia de los años de experiencia en su capacidad para superar las expectativas en roles específicos.

5.2.3.2.1. Calidad del trabajo según género y año de experiencia.

Tabla 22

Calidad del trabajo según género y año de experiencia

Calidad del trabajo	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Buena	9	45 %	6	3	0,1,2,3,4,6,12 años
Muy buena	11	55 %	8	3	0,1,2,3,4,6 años
Total	20	100,0 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La Tabla 22 refleja que la mayoría de las mujeres son evaluadas con una calidad de trabajo muy buena, esto se atribuye a su capacidad para cumplir consistentemente con los estándares de calidad exigidos para cada puesto. Se destaca su precisión en la ejecución de tareas, su contribución de ideas creativas. En contraste, solo la mitad de los varones alcanza esta calificación de muy buena. La razón detrás de esta diferencia podría estar en variaciones en la aplicación de habilidades específicas o en la manera en que ambos géneros abordan las responsabilidades y desafíos del puesto. Esta disparidad sugiere que, mientras las mujeres tienden a ser reconocidas por su meticulosidad y creatividad, la evaluación de los hombres podría enfocarse en otros criterios o haber factores que no fueron completamente detallados.

5.2.3.2.2. Trabajo en equipo según género y año de experiencia

Tabla 23

Trabajo en equipo según género y año de experiencia

Trabajo en equipo	f°	%	Género		Experiencia
			F	M	
Mala	1	5 %		1	0,1,2,3,4,6,12 años
Buena	9	45 %	7	2	0,1,2,3,4,6,12 años
Muy buena	10	50 %	7	3	0,1,2,3,4,6 años
Total	20	100,0 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

La Tabla 23 ilustra que la habilidad para trabajar en equipo de la mayoría de las mujeres es calificada como muy buena, reflejando su eficacia en colaborar efectivamente con sus colegas, comunicarse de manera clara y constructiva, y contribuir al logro de objetivos comunes. Por su parte, la mitad de los hombres recibe una calificación de muy buena en trabajo en equipo. Esto podría indicar diferencias en el enfoque o la integración con el grupo, tal vez debido a variaciones en estilos de comunicación o en la predisposición para la colaboración intensiva.

5.2.3.2.2. *Compromiso Institucional según género y año de experiencia*

Tabla 24

Compromiso Institucional según género y año de experiencia

Compromiso Institucional	fº	%	Género		Experiencia
			F	M	
Alto	6	30 %	4	2	0,1,2,3,4,6,12 años
Muy alto	14	70 %	10	4	
Total	20	100,0 %	14	6	

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la tabla 24 se revela que el compromiso institucional de la gran mayoría de las mujeres es evaluado como sobresaliente, reflejando su profunda conexión y lealtad hacia la organización. Esta evaluación se basa en su participación activa en iniciativas de la empresa, su disposición a ir más allá de las expectativas en sus roles y su contribución al fortalecimiento del espíritu de equipo y cultura organizacional. En cambio, entre los varones, solo un poco más de la mitad logra alcanzar este nivel de compromiso sobresaliente. La distinción podría derivarse de diferencias en la expresión del compromiso o en la percepción de las acciones que constituyen un compromiso significativo con la institución.

5.3. Contrastación de resultados

5.3.1. Contrastación de Hipótesis Específica 1

Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

Elección del nivel de significancia.

Previamente se estableció para el caso del presente estudio $\alpha = .05$

Elección del estadístico de prueba

- Verificación de la distribución normal de datos

La Tabla 25 muestra los resultados del test de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones en estudio, demostrándose así que los datos no siguen una distribución normal, por lo que debe procederse con una prueba no paramétrica.

Tabla 25

Pruebas de normalidad para las dimensiones de gestión de talento humano y calidad del trabajo

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de talento humano	.487	20	.001	.495	20	.001
Calidad del trabajo	.318	20	.001	.637	20	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Identificando la naturaleza de las variables estudiadas

La variable de Gestión del talento humano y sus dimensiones están compuestas de naturaleza ordinal (véase la matriz de operacionalización de variables); similar condición tiene la variable de desempeño laboral y sus dimensiones; además, al considerar el criterio: si el tipo

de variable es: “ordinal-ordinal, considérese (a) Número de categorías de ambas ordinales ≥ 5 , procédase elegir el coeficiente de Spearman, o (b) Número de categorías de una o ambas < 5 procédase elegir el coeficiente tau B de Kendall” (Arriaza, 2006, p. 78).

Regla para tomar decisiones

- Si $p\text{-valor} > .05$, no se rechaza H_0 .
- Si $p\text{-valor} < .05$, se rechaza H_0 .

Cálculo del coeficiente de correlación

En la tabla 26 se exponen los resultados por frecuencias de los casos que comparten cada condición en simultaneo entre la Dimensión de gestión de talento humano y Calidad del trabajo.

Tabla 26

Tabla de contingencia para la Dimensión de Gestión de Talento Humano y Calidad del Trabajo

		Dimensión Gestión de Talento Humano		
		Adecuada	Muy adecuada	Total
Calidad de trabajo	Buena	4	16	20
	Muy Buena	9	11	
Total		20		20

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la Tabla 27 se muestra se muestra el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = .553$ con significancia de .011 entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Trabajo.

Decisión de la contrastación de hipótesis:

Considerando los valores de la tabla 6 y los resultados de la tabla 27, es posible afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una correlación positiva considerable entre la Gestión de Talento Humano y la Calidad del trabajo.

Tabla 27

Coefficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Específica 1

		Gestión del Talento Humano	Calidad del trabajo
Gestión del Talento Humano	Correlación de Spearman	1	.553**
	Sig. (bilateral)		.011
	N	20	20
Calidad del trabajo	Correlación de Spearman	.553**	1
	Sig. (bilateral)	.011	
	N	20	20

Nota: La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

5.3.2. Contrastación de Hipótesis Específica 2

Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

Elección del nivel de significancia.

Previamente se estableció para el caso del presente estudio $\alpha = .05$

Elección del estadístico de prueba

Verificación de la distribución normal de datos

La Tabla 28 muestra los resultados del test de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones en estudio, demostrándose así que los datos no siguen una distribución normal, por lo que debe procederse con una prueba no paramétrica.

Tabla 28

Pruebas de normalidad para la Gestión de Talento Humano y Trabajo en Equipo

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	.487	20	.001	.495	20	.001
Trabajo en equipo	.318	20	.001	.737	20	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Identificando la naturaleza de las variables estudiadas

La variable Gestión de Talento Humano y sus dimensiones están compuestas de naturaleza ordinal (véase la matriz de operacionalización de variables); similar condición tiene la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones; además, al considerar el criterio: si el tipo de variable es: “ordinal-ordinal, considérese (a) Número de categorías de ambas ordinales ≥ 5 , procédase elegir el coeficiente de Spearman, o (b) Número de categorías de una o ambas < 5 procédase elegir el coeficiente tau B de Kendall” (Arriaza, 2006, p. 78)

Regla para tomar decisiones

- Si $p\text{-valor} > .05$, no se rechaza H_0 .
- Si $p\text{-valor} < .05$, se rechaza H_0 .

Cálculo del coeficiente de correlación

En la tabla 29 se exponen los resultados por frecuencias de los casos que comparten cada condición en simultaneo entre la Gestión de Talento Humano y Trabajo en Equipo.

Tabla 29

Tabla de contingencia para la Gestión de Talento Humano y Trabajo en Equipo

		Gestión de Talento Humano		
		Adecuada	Muy Adecuado	Total
Trabajo en Equipo	Malo	1		
	Buena	9		
	Muy buena	10		
Total		20		20

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la Tabla 30 se muestra se muestra el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = .562$ con significancia de .010 entre la Gestión de Talento Humano y Trabajo en equipo

Tabla 30

Coeficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 1

		Gestión de Talento Humano	Trabajo en equipo
Gestión de Talento Humano	Correlación de Spearman	1	.562**
	Sig. (bilateral)		.010
	N	20	20
Trabajo en equipo	Correlación de Spearman	.562**	1
	Sig. (bilateral)	.010	
	N	20	20

Nota: La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Decisión de la contrastación de hipótesis:

Considerando los valores de la tabla 6 y los resultados de la tabla 30, es posible afirmar con un nivel de significancia del 5% que existe una correlación positiva considerable entre la Gestión de Talento Humano y el Trabajo en Equipo.

5.3.3. Contrastación de Hipótesis Específica 3

Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.

Elección del nivel de significancia.

Previamente se estableció para el caso del presente estudio $\alpha = .05$

Elección del estadístico de prueba

- Verificación de la distribución normal de datos

La Tabla 31 muestra los resultados del test de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones en estudio, demostrándose así que los datos no siguen una distribución normal, por lo que debe procederse con una prueba no paramétrica.

Tabla 31

Pruebas de normalidad para las dimensiones Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	.487	20	.001	.495	20	.001
Compromiso Institucional	.438	20	.001	.580	20	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

- Identificando la naturaleza de las variables estudiadas

La variable de Gestión de Talento Humano y sus dimensiones están compuestas de naturaleza ordinal (véase la matriz de operacionalización de variables); similar condición tiene la variable de Desempeño Laboral y sus dimensiones; además, al considerar el criterio: si el tipo de variable es: “ordinal-ordinal, considérese (a) Número de categorías de ambas ordinales ≥ 5 , procédase elegir el coeficiente de Spearman, o (b) Número de categorías de una o ambas < 5 procédase elegir el coeficiente tau B de Kendall” (Arriaza, 2006, p. 78)

Regla para tomar decisiones

- Si $p\text{-valor} > .05$, no se rechaza H_0 .
- Si $p\text{-valor} < .05$, se rechaza H_0 .

Cálculo del coeficiente de correlación

En la tabla 32 se exponen los resultados por frecuencias de los casos que comparten cada condición en simultaneo entre la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.

Tabla 32

Tabla de contingencia para la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional

		Gestión de Talento Humano		
		Adecuada	Muy Adecuada	Total
Compromiso Institucional		4	16	20
	Alto	6		
	Muy Alto	14		
Total		20		20

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la Tabla 33 se muestra se muestra el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = .764$ con significancia de $.000$ entre la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.

Tabla 33

Coefficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis Específica 3

		Gestión de Talento Humano	Compromiso Institucional
Gestión de Talento Humano	Correlación de Spearman	1	.764**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	20	20
Compromiso Institucional	Correlación de Spearman	.764**	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	20	20

Nota: La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Decisión de la contrastación de hipótesis:

Considerando los valores de la tabla 6 y los resultados de la tabla 33, es posible afirmar con un nivel de significancia del 5% que existe correlación positiva fuerte entre la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional.

5.3.4. Contrastación de Hipótesis General

Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

H₁: Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023.

Elección del nivel de significancia.

Previamente se estableció para el caso del presente estudio $\alpha = .05$

Elección del estadístico de prueba

- Verificación de la distribución normal de datos

La Tabla 34 muestra los resultados del test de Kolmogórov-Smirnov para las dimensiones en estudio, demostrándose así que los datos no siguen una distribución normal, por lo que debe procederse con una prueba no paramétrica.

Tabla 34

Pruebas de normalidad para la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del Talento Humano	.487	20	.001	.495	20	.001
Desempeño Laboral	.387	20	.001	.626	20	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

- Identificando la naturaleza de las variables estudiadas

La variable Gestión del Talento Humano y sus dimensiones están compuestas de naturaleza ordinal (véase la matriz de operacionalización de variables); similar condición tiene la variable Desempeño Laboral y sus dimensiones; además, al considerar el criterio: si el tipo de variable es: “ordinal-ordinal, considérese (a) Número de categorías de ambas ordinales ≥ 5 , procédase elegir el coeficiente de Spearman, o (b) Número de categorías de una o ambas < 5 procédase elegir el coeficiente tau B de Kendall” (Arriaza, 2006, p. 78)

Regla para tomar decisiones

- Si $p\text{-valor} > .05$, no se rechaza H_0 .
- Si $p\text{-valor} < .05$, se rechaza H_0 .

Cálculo del coeficiente de correlación

En la tabla 35 se exponen los resultados por frecuencias de los casos que comparten cada condición en simultaneo entre la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral.

Tabla 35

Tabla de contingencia para la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral

		Gestión del Talento Humano		
		Adecuada	Muy adecuada	Total
Desempeño Laboral		4	16	20
	Adecuado	8		
	Muy adecuado	12		
Total		20		20

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

En la Tabla 36 se muestra se muestra el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = .544$ con significancia de .000 entre la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral

Tabla 36

Coefficiente de correlación de Spearman para la Hipótesis General

		Dimensión A	Dimensión B
Dimensión A	Correlación de Spearman	1	.612**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	20	20
Dimensión B	Correlación de Spearman	.612**	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	20	20

Nota: La correlación es significativa en el nivel .01 (bilateral).

Nota. Recuperado de la base de datos GTH y desempeño laboral

Decisión de la contrastación de hipótesis:

Considerando los valores de la tabla 6 y los resultados de la tabla 36, es posible afirmar con un nivel de significancia del 5% que existe correlación positiva considerable entre la Gestión del talento Humano y Desempeño Laboral.

5.4. Discusión de resultados

En la presente investigación se determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. Se utilizó el análisis estadístico de Rho de Spearman, que reveló un coeficiente de correlación de 0,612, lo que denota una correlación positiva significativa entre las variables en estudio. La significancia obtenida fue de 0.004, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. En cuanto a la gestión de talento humano, el 80 % de trabajadores del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo considera que el proceso de selección, la capacitación, la evaluación e incentivos para el personal, todo lo que conlleva la gestión de talento humano es la mejor. Mientras que solo el 20 % la considera como buena. Para la variable desempeño laboral, el 40% obtuvo un nivel de desempeño laboral como adecuado, mientras que un mayor porcentaje, el 60% calificaron como un cumplimiento total de los estándares de calidad, existencia de una alta precisión en la ejecución de tareas, una alta creatividad e innovación en el trabajo, mejor resolución de problemas y toma de decisiones. Contrastando con los hallazgos de Jara et al. (2018) y Suárez (2022), quienes también identificaron relaciones positivas entre estas variables, pero con coeficientes de correlación de Nagelkerke R² de 44.4% y 28.4%, y un Rho de Spearman de 0,909, respectivamente. Además, Osorio (2021) reportó una correlación aún más fuerte, con un índice de 0,996, contrasta con las implicaciones prácticas y percepciones más generales de los estudios anteriores sobre la importancia de estas prácticas. La variación en los índices de correlación y percepciones del impacto de la gestión de talento humano en el desempeño laboral puede atribuirse a diferencias contextuales y metodológicas, tales como el ámbito de estudio específico y la población objetivo, lo que sugiere que la gestión del talento humano puede tener efectos variables dependiendo del contexto organizacional específico. También Chávez y Macías (2023) identificaron una correlación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño

laboral, aunque destacaron desafíos en la implementación de prácticas de gestión efectivas. Pero coinciden en la importancia de una gestión del talento humano eficiente para mejorar el desempeño laboral. En resumen, todos los estudios coinciden en subrayar la importancia de la gestión eficiente del talento humano para mejorar el desempeño laboral, sugiriendo un consenso sobre su valor crítico, a pesar de los desafíos en su implementación.

Así mismo, se determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. Se utilizó el análisis estadístico de Rho de Spearman, que reveló un coeficiente de correlación de 0.553 que indica una correlación positiva moderada. La significancia obtenida fue de 0.011 entre la Gestión del Talento Humano y la Calidad del Trabajo lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Para el análisis de la variable gestión de talento humano, el 80 % de trabajadores del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo considera que el proceso de selección, la capacitación, la evaluación e incentivos para el personal, todo lo que conlleva la gestión de talento humano es la mejor. Mientras que solo el 20 % la considera como buena. En cuanto a la dimensión calidad del trabajo, el 45% obtuvo la calificación de la calidad de su trabajo como buena, mientras que un porcentaje ligeramente superior, el 55% cumplieron totalmente los estándares de calidad, alta precisión en la ejecución de tareas, mucha creatividad en la innovación del trabajo y una muy adecuada resolución de problemas. Estos resultados se alinean con los hallazgos de Espinoza y Montalvo (2021), quienes observaron un incremento del 15% en productividad y calidad del trabajo como consecuencia de factores similares, argumentan que este aumento puede atribuirse a la mayor motivación y al sentido de pertenencia que estos factores promueven entre los trabajadores, lo cual, a su vez, mejora su desempeño laboral. Paralelamente, los resultados son coherentes con los de Curiel (2022), quien reportó que el 80% de los empleados consideraron las prácticas de gestión de talento

como efectivas para su desempeño, lo cual se correlaciona significativamente con la satisfacción y rendimiento laboral. La concordancia entre estos estudios sugiere que la implementación de estrategias enfocadas en la creatividad, la resolución de problemas y la gestión de talento contribuye de manera efectiva a mejorar los resultados laborales, lo que destaca la importancia de estas prácticas en el ámbito organizacional.

De igual modo, se determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. Para lograr esto, se empleó el análisis estadístico Rho de Spearman, que reveló un coeficiente de correlación de 0.562, lo que denota una correlación positiva significativa entre la Gestión de Talento Humano y Trabajo en equipo. la significación fue de 0.010, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Para la variable desempeño laboral, el 80 % de trabajadores del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo considera que el proceso de selección, la capacitación, la evaluación e incentivos para el personal, todo lo que conlleva la gestión de talento humano es la mejor. Mientras que solo el 20 % la considera como buena. En cuanto al trabajo en equipo, un 5% de los trabajadores fue catalogado con un desempeño de trabajo en equipo deficiente. No obstante, la evaluación arrojó resultados predominantemente positivos: el 50 % percibe que sus trabajadores trabajan en equipo, tienen una buena comunicación efectiva, resolución de conflictos, y un 45% de los empleados fue calificado con un buen trabajo en equipo. Este elevado porcentaje de valoraciones positivas, que suma un total del 95%, destaca la efectividad de las dinámicas de colaboración dentro de la empresa. Este resultado es particularmente significativo en el contexto empresarial, más aún en un sector colaborativo como el de la belleza. Sin embargo discrepa de los hallazgos de Espinoza y Montalvo (2021), que reflejaron dificultades de adaptación al trabajo remoto y gestión del tiempo (67% reportó dificultades), sugiriendo que la proximidad física y la interacción directa potencian la colaboración y el trabajo en equipo

en entornos laborales presenciales. Por otro lado, Coincide con los resultados de Rojas y Vílchez (2018), donde un 88% de los empleados percibían un ambiente propicio para el trabajo en equipo. La semejanza con este último estudio subraya la relevancia de un ambiente laboral favorable y una gestión de talento humano eficaz para fomentar la colaboración y la sinergia entre trabajadores, especialmente en sectores altamente colaborativos como el de la belleza. La discrepancia con Espinoza y Montalvo podría atribuirse a las diferencias contextuales entre el trabajo remoto impuesto por la pandemia y las condiciones de trabajo presencial, resaltando cómo las estrategias de gestión del talento deben adaptarse al contexto específico de cada organización para optimizar el desempeño laboral y el trabajo en equipo. Así mismo Correa (2018), también identificó un impacto significativo del modelo de gestión del talento humano en el desempeño laboral, destacando la importancia de un ambiente laboral favorable para el desarrollo humano y social. Ambos estudios coinciden en la relevancia de prácticas de gestión del talento humano efectivas para mejorar el desempeño laboral. Sin embargo, la discrepancia en la metodología (análisis estadístico de Rho de Spearman vs. pruebas de Chi-cuadrado y análisis cualitativo) podría explicar variaciones en la percepción específica de la gestión y su impacto. Este análisis subraya la necesidad de adaptar las estrategias de gestión del talento a cada contexto organizacional para optimizar el desempeño y el trabajo en equipo, resaltando la importancia de crear un ambiente laboral que promueva el desarrollo humano y social. La discrepancia metodológica entre diferentes estudios sugiere que la percepción del impacto de estas prácticas puede variar, destacando la complejidad de medir y entender plenamente la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral.

En la misma línea, se determinó la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. Donde se empleó el análisis estadístico de Rho de Spearman, que revelo un coeficiente de correlación de 0.764, lo que indica una prelación positiva significancia

de 0.000 entre la Gestión de Talento Humano y Compromiso Institucional. Para el análisis de la variable gestión de talento humano, el 80 % de trabajadores del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo considera que el proceso de selección, la capacitación, la evaluación e incentivos para el personal, todo lo que conlleva la gestión de talento humano es la mejor. Mientras que solo el 20 % la considera como buena. En cuanto al compromiso institucional la percepción de gerencia hacia los trabajadores con un 70 % de que los trabajadores tienen una alta identificación con la organización, tienen una alta lealtad, tienen una alta promoción de la imagen de la organización, y tienen una alta adaptabilidad y el 30% fue calificado por la gerencia con un alto nivel de compromiso institucional. Este patrón de respuesta resalta la importancia del compromiso institucional en la administración de empresas, considerando que un nivel elevado de compromiso señala una alineación profunda de los empleados con los objetivos y valores de la organización. Este hallazgo se alinea con Espinoza y Montalvo (2021), quienes reportaron que el 78% de los participantes consideraron efectivas las estrategias de reclutamiento y selección para atraer personal calificado y comprometido, destacando la importancia de procesos de selección adecuados para el compromiso y la identificación con la empresa. Sin embargo, discrepa de los resultados de Cabezas (2022), que evidenciaron deficiencias en el cumplimiento de procesos críticos de desempeño laboral, incluyendo un 52% de incumplimiento en el proceso de selección y reclutamiento. Este contraste puede deberse a diferencias sectoriales y de contexto en las prácticas de gestión de talento y su impacto en el compromiso institucional. La investigación subraya la significativa influencia de una gestión del talento humano efectiva en el fomento del compromiso institucional, lo que a su vez puede traducirse en una mejor adaptabilidad, lealtad, y promoción de la imagen organizacional por parte de los empleados. De igual modo se alinea con el estudio de Chávez y Macías (2023), quienes evidenciaron cómo la percepción de los empleados sobre la gestión influye significativamente en su desempeño laboral y su compromiso con la organización, destacando

la importancia de prácticas de gestión que promuevan la autonomía, la supervisión efectiva, y la motivación adecuada. El compromiso institucional desempeña un papel crucial en la creación de un clima laboral positivo, al promover un entorno en el cual los empleados se sienten apreciados, respetados y considerados como parte integral de un equipo cohesionado. Esta percepción de inclusión y valoración conduce a mejoras tangibles en la comunicación interna y la colaboración. La importancia de una gestión efectiva del talento humano para fortalecer este compromiso institucional es innegable, ya que se traduce directamente en una mayor adaptabilidad, lealtad y promoción de la imagen de la organización por parte de los trabajadores

Conclusiones

1. Se logró evidenciar que existe una relación positiva significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores, evidenciado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.612. Este resultado, con una significancia de 0.004, refuerza la idea de que prácticas efectivas en la gestión del talento humano pueden conducir a mejoras notables en el desempeño laboral.
2. Se logró demostrar que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los empleados. El análisis de Rho de Spearman ha revelado un coeficiente de correlación de 0.553, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este resultado es significativo, con un valor de p de 0.011, lo que sugiere un vínculo claro entre cómo se gestiona el talento en la empresa y el nivel de desempeño laboral que se alcanza.
3. Se logró evidenciar que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores. El análisis de Rho de Spearman ha revelado un coeficiente de correlación de 0.562, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este resultado, con una significación de 0.010, subrayan la importancia de una gestión efectiva del talento humano para fomentar un ambiente colaborativo y eficiente en el trabajo en equipo.
4. Se logró demostrar que existe una relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.764. Este resultado sugiere que las prácticas enfocadas en el desarrollo, la motivación y el reconocimiento del talento humano no solo mejoran la satisfacción y retención de los empleados, sino que también fortalecen su vinculación y lealtad hacia la institución.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la dirección administrativa del establecimiento cosmético de belleza en Huancayo adoptar un enfoque más estratégico y estructurado hacia la gestión del talento. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional continuo, mediante cursos y talleres que potencien las habilidades individuales y colectivas, asegurando que estas iniciativas se alineen con los objetivos organizacionales.
2. Se recomienda a la gerencia establecer sistemas de evaluación y retroalimentación efectivos que permitan no solo evaluar el desempeño de manera justa y constructiva, sino también recoger las opiniones y sugerencias de los empleados sobre el ambiente de trabajo y las prácticas de gestión.
3. Se recomienda a la dirección que se fortalezca políticas y prácticas orientadas al fomento del trabajo en equipo. Esto podría incluir programas de capacitación y desarrollo profesional diseñados para mejorar las habilidades de colaboración entre los empleados, así como sistemas de reconocimiento que premien el trabajo en equipo efectivo.
4. Se recomienda a la gerencia del establecimiento cosmético invertir en programas robustos de gestión de talento humano que incluyan capacitaciones constantes, sistemas de reconocimiento y recompensas, y políticas de promoción interna que estimulen el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

Referencias

- Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). The future of talent management: Challenges and opportunities. *Journal of Organizational Behavior*, 30(6), 763–780.
- Alcántara, G., & Castillo, V. (2019). Justificación sociopolítica del proyecto de ampliación del instituto de previsión social del profesorado de la Universidad de Los Andes, Mérida-Venezuela. *Enfermería, Historia e Investigación: EHI*, 6(1), 27–38.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9081739>
- Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Universidad Tecnológica ECOTEC. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.26>
- Arriaza Balmon, M. (2006). Guía práctica de análisis de datos. IFABA, España.
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*, 4(10), 58–76.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria, Ed.; 3a ed., Vol. 7). Grupo Editorial Patria.
- Basantes, R., y Maigua, I. (2023). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Camal Municipal de Riobamba*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta edición). Pearson.
- Bravo, V. (2023). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el estudio Chávez Tovar S.A.C, Chiclayo, 2020* [Tesis para optar título de licenciatura]. Universidad Señor de Sipán.
- Cabezas, C. B. (2022). *Gestión de Talento Humano y Rendimiento Laboral* [Tesis para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas]. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

- Camacho, P., León, C., y Silva, I. (2009). Funcionamiento familiar según el Modelo Circumplejo de Olson en adolescentes. *Rev. enferm. herediana*, 80–85. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-559036>
- Cardona, P., y Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School*, 3(7), 1–18.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (primera ed). San Marcos .
- Castro, y Delgado. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chávez, K., & Macías, K. (2023). *Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Laboral de la Cooperativa de Transporte de Taxi Ruta 'EXXON'*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Elsevier Editora, Ed.; 3°). Mc Graw Hill.
- Coello, J. (2020). *Equidad laboral: sistemas de incentivo por resultados para el personal de la cooperativa nueva Huancavilca de la provincia de Santa Elena* [Tesis de maestría]. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Correa. (2018). *Modelo de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los servidores de la Universidad Técnica de Machala*.
- Curiel. (2022). *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CENTROS DE DESARROLLO INFANTILES DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR DE RIOHACHA DETC*.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation and development. *Psychological Inquiry*, 19(4), 325–346.

- De la Cruz, S., y Torres, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Huancayo-2020* [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes.
- Drucker, P. (2004). La disciplina de la innovación. *Harvard business review*, 82(8), 3–7.
- Espinoza, y Montalvo. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*.
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65–76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- García, Sánchez, & Zapata. (2008). *Gestión del talento humano: Definición y estrategias*. .
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*, 6(8), 318–329. <https://orcid.org/0000-0003-3727-4569>
- González, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra ed.). Enfoques Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Grant, A. M. (2013). Give and take: Why helping others drives our success. *Penguin Books*.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios 2 factores. *Digital Publisher* , 4(6), 13–26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guillen, O., Sánchez, M., & Begazo, L. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica. Lima, Perú.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Heredía, M., y Narváez, C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 213. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>

- Hernández, S., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación Científica* (S. A. de C. V. McGraw-Hill / Interamericana Editores, Ed.; 6a ed.).
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jaik, A., Alberto, J., y Villanueva, R. (2010). Satisfacción laboral y compromiso institucional de los docentes de posgrado. *Revista electrónica diálogos educativos*, 1(19), 119–130.
- Jara, Asmat, Alberca, y Medina. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. 23.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Latorre, F. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral* [Tesis doctoral]. Universidad de Valencia.
- Lind, D. A., Marchal, W. G., Wathen, S. A., Obón León, M. D. P., & León Cárdenas, J. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Lobo, M., Paba, M., & Torres, M. (2020). Análisis descriptivo de experiencias gamificadas para enseñanza y aprendizaje en educación superior en ingeniería. *Revista Espacios*, 41(16). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n16/20411621.html>
- Lope, L., Reyna, C., y Hernández, F. (2013). Recursos humanos: la importancia de la motivación e incentivos para los trabajadores. *Revista Académica de Economía*, 1(185).
- López, A., y Pedraza, N. (2017). La objetividad en las pruebas estandarizadas. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 10(1), 11–31.
- Lozano, F., y Tamez, L. (2014). Retroalimentación formativa para estudiantes de educación a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación a distancia*, 17(2), 197–221.
- Martínez, O., y Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Coodes*, 7(2).

- Mejía, C. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. *Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental*, 1, 2–4.
- Mesía, M. (2022). *Gestión del talento humano y su desempeño laboral de los servidores municipales de la municipalidad provincial de Maynas, 2019* [Trabajo de investigación para el grado de maestro]. Universidad San Martín de Porras.
- Morales, C. (2018). *Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/27621>
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *Sapiens, Revista Universitaria de Investigación*, 7(1), 43–57.
- Münch, L. (2010). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (P. Guerrero, Ed.; 1a ed.).
- Neira, F., y Santander, R. (2017). *Los pactos de adaptabilidad laboral y su impacto en la jornada de trabajo* [Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales]. Universidad de Chile.
- Osorio, J. M. (2021). *La Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Tambopata 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *UPICCSA*, XVII(VII), 50–51.
- Pérez, J. C., Haro, A. F., Núñez, M. F., Molina, A. G., & Rubio, P. G. (2023). Un estudio teórico y bibliométrico sobre la gestión del talento humano en el ámbito empresarial:

- Tendencias, desafíos y perspectivas actuales. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(3). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1131>
- Quero, Y., Mendoza, F., y Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Negotium*, 9(27), 22–33.
- Ramírez, A., y Domínguez, L. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 41(109).
- Ramírez-García, R., Gohil, N., & Singh, V. (2019). Recent advances, challenges, and opportunities in bioremediation of hazardous materials. *Phytomanagement of polluted sites*, 517–568. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128139127000211>
- Rojas, y Vilchez. (2018). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018*.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational culture and leadership*. Jossey-Bass.
- Suarez, S. M. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba Amazonas 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral* [Tesis de grado]. Universidad Rafael Landívar.
- Watkins, D. (1998). *Definición de talento humano y su impacto en la productividad organizacional*.
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Sage Publications.
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Revista científica dominio de las ciencias*, 7(4), 415–426.

Apéndice A: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.</p>	<p>GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023.</p>	<p>Variable X</p> <p>X=Gestión del talento humano</p>	<p>X1: Selección del personal X2: Capacitación del personal X3: Evaluación del personal X4: Incentivos para el personal</p>	<p>TIPO: Básica ENFOQUE: Cuantitativo NIVEL: Correlacional MÉTODO: Método científico DISEÑO: Diseño no experimental/ Correlacional / transversal</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023? • ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo-2023? • ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023? 	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. • Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. • Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. 	<p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. • Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el trabajo en equipo de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. • Existe relación significativa entre la gestión del talento humano y el compromiso institucional de los trabajadores en un establecimiento cosmético de belleza en Huancayo- 2023. 	<p>Variable Y</p> <p>Y=Desempeño laboral</p>	<p>Y1: Calidad del trabajo Y2: Trabajo en equipo Y3: Compromiso institucional</p>	<p>POBLACIÓN: Los trabajadores en la empresa Soho Color – Huancayo- 2023</p> <p>MUESTRA: Los 20 trabajadores en la empresa Soho Color – Huancayo- 2023</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionarios</p>

Apéndice B

Instrumentos de recolección de datos

Guía de cuestionario

Estimado trabajador (a), los presentes cuestionarios forman parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información referente a la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores en el centro laboral.

Al responder cada uno de los ítems, marque con una X solo una de las alternativas propuestas, la que refleje su opinión. Antes de contestar, se le pide ser honesto en sus respuestas y responder todas las preguntas.

Área/Puesto: _____

Edad: _____

Sexo: Masculino (M) Femenino (F)

Años De Experiencia: _____

Lugar De Procedencia: _____

INSTRUCCIONES

1. Antes de realizar la evaluación, lea detenidamente las instrucciones del presente cuestionario. Si tiene consultas, sienta la libertad de hacer las preguntas que considere pertinentes.
2. Lea bien el contenido de la competencia y el comportamiento que evaluará.
3. Asigne el puntaje correspondiente de manera objetiva.

1 = Muy Inefectivo

2 = Inefectivo

3 = Regular

4 = Efectivo

5 = Muy Efectivo

Cuestionario de Gestión del Talento Humano

DIMENSIÓN DE GESTION DEL TALENTO HUMANO					
Selección de Personal	1 Muy Inefectivo	2 Inefectivo	3 Regular	4 Efectivo	5 Muy Efectivo
Considero que el proceso de selección utilizado por nuestra empresa es efectivo para identificar a los candidatos más cualificados.					
En mi opinión, los empleados seleccionados poseen las habilidades y competencias necesarias para su puesto de trabajo.					
Me siento satisfecho(a) con el proceso de selección al que fui sometido(a) para mi contratación en la empresa.					
En mi experiencia, nuestra empresa logra retener a los empleados seleccionados a largo plazo.					
Capacitación del Personal	1	2	3	4	5
Considero que la capacitación proporcionada por nuestra empresa es relevante para mejorar mis habilidades y conocimientos en mi puesto de trabajo.					
La capacitación ofrecida por nuestra empresa es de alta calidad en términos de contenido, metodología y recursos utilizados, en mi opinión.					
He podido aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos durante la capacitación en mi trabajo diario.					
La empresa brinda oportunidades adecuadas para que yo pueda participar en programas de capacitación y desarrollo, en mi experiencia.					
Recibo retroalimentación efectiva después de la capacitación para evaluar su eficacia y realizar mejoras.					
Evaluación del Personal	1	2	3	4	5
Considero que los criterios utilizados para evaluar mi desempeño en nuestra empresa son claros y comprensibles.					
Las evaluaciones formales de mi desempeño se llevan a cabo con cierta frecuencia en nuestra empresa.					
En mi opinión, las evaluaciones de mi desempeño son objetivas y justas, sin sesgos o prejuicios.					
Las evaluaciones de desempeño son útiles para identificar áreas de mejora y establecer metas de desarrollo profesional, en mi experiencia.					
Incentivos para el Personal	1	2	3	4	5
Considero que los incentivos ofrecidos por nuestra empresa son atractivos y valiosos para los empleados.					
En mi opinión, nuestra empresa distribuye los incentivos de manera justa y equitativa entre los empleados.					
Nuestra empresa ofrece una variedad de incentivos que se adaptan a las necesidades e intereses de los empleados, en mi experiencia.					

Cuestionario de Desempeño Laboral

DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL					
CALIDAD DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
	No cumple en absoluto	Cumplimiento insuficiente	Cumplimiento moderado	Cumplimiento destacado	Cumplimiento total
El trabajador cumple con los estándares de calidad establecidos para su puesto de trabajo					
	Muy impreciso	Poco preciso	Precisión moderada	Preciso	Muy preciso
El trabajador ejecuta sus tareas de manera precisa y sin errores significativos					
	Muy poco creativo e innovador	Poco creativo e innovador	Creatividad e innovación moderadas	Muy creativo e innovador	Excepcionalmente creativo e innovador
El trabajador aporta ideas creativas e innovadoras en su trabajo diario					
	Muy baja habilidad	Baja habilidad	Habilidad moderada	Alta habilidad	Muy alta habilidad
El trabajador muestra habilidades para resolver problemas y tomar decisiones acertadas en su área de responsabilidad					
TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
	Muy poca colaboración	Poca colaboración	Colaboración moderada	Alta colaboración	Muy alta colaboración
El trabajador colabora de manera efectiva con otros miembros del equipo para alcanzar metas comunes					
	Muy poca comunicación efectiva	Poca comunicación efectiva	Comunicación efectiva moderada	Alta comunicación efectiva	Muy alta comunicación efectiva
El trabajador se comunica de manera clara, abierta y efectiva con los demás miembros del equipo					
	Muy baja habilidad	Baja habilidad	Habilidad moderada	Alta habilidad	Muy alta habilidad
El trabajador demuestra habilidades para gestionar y resolver conflictos de manera constructiva dentro del equipo.					
	Muy poco	Poco	Regular	Alto	Muy alto
El trabajador brinda apoyo y muestra confianza hacia los demás miembros del equipo					

COMPROMISO INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
	No se identifica en absoluto	Se identifica poco	Se identifica moderadamente	Se identifica bastante	Se identifica completamente
El trabajador se identifica con los valores, misión y visión de la organización					
	Muy poca lealtad	Poca lealtad	Lealtad moderada	Alta lealtad	Muy alta lealtad
El trabajador muestra lealtad hacia la organización y sus objetivos					
	Muy poco promotor	Poco promotor	Promotor moderado	Alto promotor	Muy alto promotor
El trabajador promueve y defiende una imagen positiva de la organización ante clientes, proveedores y otros grupos de interés					
	Muy poca adaptabilidad	Poca adaptabilidad	Adaptabilidad moderada	Alta adaptabilidad	Muy alta adaptabilidad
El trabajador muestra adaptabilidad y flexibilidad ante los cambios y demandas de la organización.					

Apéndice C

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): Gonzales Pando Amado
 1.2. Grado Académico Magister
 1.3. Profesión: Contador
 1.4. Institución donde labora: Essalud
 1.5. Cargo que desempeña: Administrador del Policlínico
 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumento de investigación - Cuestionario
 1.7. Autor del instrumento: Cecilia Esther Alaya Lapa

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy 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						

III. Resultados de la Validación:

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

Fecha: Huancayo, 2 de enero de 2024

Amado Gonzales Pando
CFC. Mat. N° 888

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): Juan José Flores Palomino
- 1.2. Grado Académico: Sup - Maestría
- 1.3. Profesión: Ingeniero Adm.
- 1.4. Institución donde labora: ESSALUD
- 1.5. Cargo que desempeña: Gerente de Administración
- 1.6. Denominación del Instrumento: Instrumentos de Investigación - Cuestionarios
- 1.7. Autor del instrumento: Cecilia Esther Aliaga Lupu

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Buena	Muy 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					4	25
Sumatoria Total		29				

III. Resultados de la Validación:

3.1. Valoración total cuantitativa 29

3.2. Opinión: Favorable: X Debe Mejorar _____ No favorable _____

3.3. Observaciones: ninguna _____

Fecha: Huancayo, 8 de diciembre de 2023



Juan José Flores Palomino

CIP 109512


 Universidad
Continental
**Informe de opinión de expertos del instrumento de
investigación**

I. Datos Generales:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): CHAVARRY BECERRA WILMAR SALVADOR

1.2. Grado Académico MAGISTER

1.3. Profesión: ABOGADO

1.4. Institución donde labora: BANCO DE LA NACIÓN

1.5. Cargo que desempeña: ANALISTA COMERCIAL

1.6 Denominación del Instrumento:

1.7. Autor del instrumento:

II. Validación

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios sobre los ítems del instrumento	M	M	Re	Bu	M
		uy ma lo	alo	gu lar	en o	uy bu en o
		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				4	25
	Sumatoria Total					29

III. Resultados de la Validación:

3.1. Valoración total cuantitativa: 29

3.2. Opinión: *Favorable* X *Debe Mejorar* _____
No favorable _____

3.3. Observaciones: MEJORAR EN EL ORDEN

Fecha: Huancayo, 26 de noviembre


 Banco de la Nación
 Wilmar S.
 Chavarry
 Becerra

