



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO**

**Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas
de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Bada Calderon, Lizbeth Ileana (orcid.org/0000-0001-8845-8507)

ASESORA:

Dr. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn (orcid.org/0000-0003-4781-8646)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por darme oportunidades de desarrollo y aprendizaje constante, por enseñarme a valorar lo que más tengo mi familia.

A mis padres, en especial a mi madre Emilia, por su confianza y amor en brindarme su apoyo y cuidar de mis pequeños.

A mi esposo, Ivan por su paciencia en este proceso de aprendizaje, a mis hijos **Ian, Aylett y André** por ser mi principal motivo de superación.

Agradecimiento

En especial a las personas de las diversas empresas de combustibles que participaron en mi investigación, el cual permitieron realizar esta investigación.

A los miembros del jurado, por compartir sus conocimientos y brindar la oportunidad de tratar este estudio de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y Diseño de Investigación:	13
3.2. Variables y Operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos.....	14
3.5. Procedimiento.....	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspecto éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Valor y apreciación Alfa Cronbach	16
Tabla 2. Fiabilidad Gestión Talento	16
Tabla 3. Fiabilidad Desempeño Laboral	16
Tabla 4. Descriptivas variables generales	19
Tabla 5. Descriptivos: dimensiones desempeño laboral	20
Tabla 6 Descriptivos de las dimensiones Gestión del Talento Humano	21
Tabla 7. Normalidad	22
Tabla 8. Correlación de variables estudiadas.....	23
Tabla 9. Relación de Gestión Talento Humano y Dimensiones desempeño laboral	24
Tabla 10. Gestión Talento Humano y Dimensión Satisfacción Laboral.....	25
Tabla 11. Gestión del Talento Humano y la Dimensión Compensación.....	26
Tabla 12. Gestión del Talento Humano y la Dimensión Trabajo en Equipo	27

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. Se trabajó con el diseño correlacional descriptivo y el tipo de estudio aplicado fue no experimental de corte transversal. Para realizar la investigación se contó con una muestra de 40 colaboradores a los que se aplicó como instrumento dos cuestionarios a fin de identificar los datos de las variables en todas sus dimensiones en estudio. Cabe mencionar que, el hallazgo encontrado en el presente nos permitió determinar que existe una relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral y al aplicar la prueba estadística de Rho Spearman, se obtuvo un $(r=0.721^{**})$ con un valor significativo 0.000 ($p<0.05$), por ello se concluyó que, existe relación significativa entre gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

Palabras clave: Gestión Talento Humano, Desempeño laboral, correlación

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of Human Talent Management on job performance in fuel service companies in the Chicama district, 2022. A descriptive correlational design was used and the type of study applied was non-experimental cross-sectional. To carry out the research, there was a sample of 40 collaborators to whom two questionnaires were applied as an instrument in order to identify the data of the variables in all their dimensions under study. It is worth mentioning that the finding found in the present allowed us to determine that there is a relationship between the management of human talent and job performance and when applying the Rho Spearman statistical test, a ($r=0.721^{**}$) was obtained with a value significant 0.000 ($p<0.05$), for this reason it was concluded that there is a significant relationship between human talent management and the job performance of the workers of the fuel service companies of the Chicama district.

Keywords: Human Talent Management, Work performance, correlation

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, las empresas para poder mantenerse en el tiempo, necesitan desarrollar una serie de estrategias, las mismas que deben ser ejecutadas por las personas que laboran. Para que las personas puedan tener un mejor desempeño es necesario que dentro de la empresa se pueda gestionar adecuadamente el recurso humano.

En España de acuerdo a un estudio realizado por Randstad Research, el 24,9% de los colaboradores cambió de empresa, frente al 18.3% de la media europea, en muchos casos se ha debido por la poca motivación para desarrollar sus labores (ELPAIS, 2021). En Colombia la tasa global de participación activa de trabajadores, en el 2020, fue de 62.4%, frente al 69.7% del 2019, experimentando una reducción de puestos de trabajo. Así mismo 8 de cada 10 trabajadores se encuentran en un nivel de insatisfacción en las labores que desarrollan actualmente, donde el 75% de ellos indica que en el 2025 harán labores freelance prioritariamente (Montes, 2019).

El Perú posee altas tasas de empleados informales, lo que dificulta efectuar una gestión adecuada del talento humano, de acuerdo a datos obtenidos en ENAHO, en el año 2019 las pequeñas y también las micro empresas fueron cerca del 95% del total de las organizaciones del país empleando un 47.7% de la PEA, lo que implica un aumento del 4% en el empleo (COMEXPERU, 2019).

Con la pandemia del COVID-19 el 52 % de persona aseguró no haber tenido un adecuado entrenamiento para realizar el teletrabajo. Adicionalmente el 56 % indicó que no tienen roles claros al momento de desempeñar sus labores, lo cual dificulta el logro de sus objetivos, y la llegada a las metas que, los trabajadores, deben de alcanzar (ESAN, 2021).

El presente estudio se centra en las debilidades del talento humano de las empresas que brindan servicios de grifo de combustible, donde en su mayoría los colaboradores, son jóvenes y cuentan con un nivel de instrucción no universitario; al momento de ingresar a la organización, no reciben una adecuada capacitación o

inducción para la atención a clientes, dado que inician sus labores en forma inmediata, no logrando desde su inicio el desarrollo de sus actividades en forma óptima, pese a la voluntad existente, que ellos presentan; donde muchas veces los objetivos planteados no son alcanzados. Esto repercute, en forma negativa, en el desempeño del personal de la organización, y por ende en el crecimiento y desarrollo de la misma en el tiempo.

De acuerdo a lo indicado se formula el problema: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en las empresas de servicio de combustible del distrito de Chicama, 2022? En cuanto a los problemas específicos tenemos: ¿De qué manera la gestión del talento humano influye satisfacción laboral en los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022? ¿De qué la gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022? ¿De qué la manera la gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022?

A fin de justificar la investigación, este tiene justificación teórica porque el estudio, está basado en el estudio de teorías, que destacan la relevancia de la gestión del talento humano que permitirá mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del sector en estudio. En cuanto a la justificación práctica; el estudio detalla los componentes actuales de la organización, como procedimiento y reglamentos existentes, que luego de ser aplicados adecuadamente, representarán un impacto positivo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores. Existe una justificación metodológica dado que el estudio está conformado por pautas de orden metodológico definidas especificadas por el método científico que se desarrolla. En cuanto a la relevancia social, se observan instituciones similares, que podrán aplicar en el tiempo, esta propuesta con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.

En cuanto al objetivo general tenemos: Determinar la influencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. Los objetivos específicos planteados tenemos: Establecer de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. Establecer de qué manera la gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022. Establecer de qué manera la gestión del talento humano influye en el trabajo de equipo en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022.

En cuanto a la hipótesis general, se plantea: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama. Las hipótesis específicas son: La gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama. La gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama. La gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de plano internacional los antecedentes a usar para esta investigación son: Cabezas (2021) en su artículo “The management of human talent for an effective job performance” planteó el objetivo de conocer como incide la Gestión del Talento y el Rendimiento del personal, de acuerdo a la muestra seleccionada. Aplicó una metodología mixta, de diseño descriptivo. Se aplicó para recolectar datos una encuesta a 25 trabajadores. Entre los resultados obtenido el 88% de entrevistados indicó que debería definirse adecuadamente las funciones del personal y el 52% indicó que no tienen muestra alguna de reconocimiento a las labores realizadas. Concluyendo que una adecuada gestión del personal ayuda a la sostenibilidad y el desarrollo organizacional teniendo un mejor rendimiento laboral de quienes realiza las labores diarias de la empresa. La investigación de Zeballos (2019) con título “Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores en Industria Cerámicas Mattaz Zeballos S.R.L. en Sucre” buscó el objetivo de proponer un sistema adecuado de gestión de talento humano con la finalidad de poder incrementar el desempeño de los trabajadores pertenecientes a la institución en estudio. La investigación fue en cuanto al enfoque: cuantitativo y en cuanto al diseño usado se trabajó con el correlacional descriptivo. Se usó el cuestionario basado en Likert y su escala, a una muestra de 37 personas que laboran en la empresa. Para obtener los valores de correlación, de las dos variables en estudio, el autor aplicó el valor correlacional rho de Spearman como dato conseguido de (0.687**), concluyendo que el desempeño presenta una significativa relación con el modelo de gestión laboral, donde una variable, en este caso la gestión laboral al mejorar, en base a estrategias adecuadas, incidirá en el aumento del desempeño del personal con que cuenta la institución. La investigación de Estupiñán (2019) titulada “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral en el Gobierno descentralizado Municipal Cantón Muisne” buscó el objetivo de conocer de qué forma influye una Gestión del Talento en el grado de desempeño de los colaboradores en instituciones administradas por el estado. En cuanto a la metodología esta fue descriptiva y correlacional y con diseño transaccional. Se usó la entrevista como instrumento, la cual fue aplicada a 268 personas. Dentro de

los resultados obtenidos luego de calcular el valor correlacional de Spearman se encontró que hay una alta y positiva correlación existente entre las 2 variables estudiada, de esta manera el autor tiene como conclusión que se presenta una significativa relación: a nivel motivacional con el desempeño de trabajadores que pertenecen a la institución materia del estudio realizado en la municipalidad.

Finalmente, en el ámbito internacional, tenemos la investigación de Espindola (2019) se trazó el objetivo del análisis de la gestión del talento a partir de un enfoque de tipo estratégico, delimitando la muestra de su estudio al sector minero de países de sud américa, que se desempeña en este sector. Utilizó el enfoque cuantitativo, y diseño fue no experimental, descriptivo. En cuanto al instrumento que usó, fue el cuestionario de el mismo que fue aplicado a 55 gerentes. En cuanto al resultado obtenido por al autor incluye diferencias significativas altas. El autor concluye como parte de su estudio que el sector minero prioriza la estrategia organizacional, proponiendo el indicador de socialización como un fin de mejora a las actividades que el personal realiza. La tesis de Sarmiento (2017) titulada “Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del área central de la Universidad Central del Ecuador” siguió el objetivo central de conocer el nivel de relación: Gestión del Talento Humano y desempeño en el departamento central, que alberga la institución. En cuanto al tipo de estudio realizado por el autor, este fue descriptivo y correlacional como diseño desarrollado por el autor. El instrumento usado fue el cuestionario que utilizó el autor, la cual se aplicó a la muestra probabilística de 235 personas. En cuanto a los resultados que se obtuvieron tenemos que el 80% de personas que se les aplicó la encuesta indican una insatisfacción con el desempeño y el 95% indicó que desconoce los parámetros de evaluación del desempeño, y un valor correlacional aplicando Pearson de 0.679 en las 2 variables estudiadas, concluyéndose que existe una correlación alta entre el desempeño del trabajador y gestión del talento.

En el ámbito nacional tenemos para la investigación: La tesis de Espinoza y Montalvo (2021) titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo Zona N VIII- época de COVID-19”, tuvo como objetivo realizar

el análisis del desempeño de la parte laboral del trabajador y la gestión en talento humano de colaboradores del área Administrativa. El estudio, de acuerdo a lo indicado por el autor, fue tipo básico, no experimental como diseño usado, correlacional, y estuvo enfocado a una vista cuantitativa. Se ubicó a 24 personas como componentes de la muestra que laboran en la institución estudiada, aplicando un cuestionario que tuvo 19 interrogantes. El resultado del investigador permitió relacionar las variables del desempeño y Gestión del talento humano, donde se determinó la existencia con influencia significativa, para ello aplicó el estadístico de Pearson, obteniendo un coeficiente de $r=0,769$, que genera como conclusión la existencia positiva con una relación buena de las variables que formaron parte de este estudio. Según Castañeda (2019) en su tesis “Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el Sector Empresarial Privado” tuvo el objetivo de conocer la influencia de una gestión de talento humano con el desempeño en trabajadores organizados en equipos. El diseño en estudio fue de corte transversal y fue correlacional. En el caso de muestra constó de 103 elementos y estuvo basado en una encuesta. En el resultado logrado por el autor se determinó una alta correlación positiva entre el desempeño de los equipos de trabajo y la gestión de talento, obteniendo un valor correlacional, con un rho de Spearman de (0.898**), logrando el valor de significancia equivalente a 0,000. La conclusión permitió conocer que existe una significativa influencia de la gestión de talento humano y su desempeño en equipos de trabajo. Así mismo la tesis de Jara (2019) titulada “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral”. Su objetivo conocer el nivel de incidencia gestión del talento humano para la mejora en la gestión y desempeño del personal de la institución pública. El autor en el estudio efectuada trabajó con no-experimental como diseño. En cuanto a la población, que fue trabajada para el estudio que se realizó, estuvo conformada por el personal de sede principal del ministerio (MINSa). Se aplicó una encuesta, con su respectivo cuestionario, adaptadas a Likert y se escala que estuvo configurada por los 5 ítems que propone. El resultado obtenido tuvo como valor de R² de Nagelkerke dentro del el rango obtenido de 28,4% y 44,4%, que considera una gestión del talento como buena. La tesis de Ramos (2018) titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C.”,

su objetivo fue conocer la influencia de la Gestión del talento con el desempeño de la empresa en estudio. Al desarrollar el presente estudio, tuvo como diseño el correlacional y como enfoque cuantitativo. En cuanto a la población esta se conformó con 60 colaboradores. La técnica para el recojo de valores necesarios para la investigación fue la entrevista, y el cuestionario corresponde al instrumento desarrollado, la misma que se validó por expertos en el tema y usando Alfa de Cronbah para conocer su grado de confiabilidad en su aplicación. Se usó la no paramétrica de Spearman, logrando un valor del rho de 0,338. El mismo que permitió concluir al autor que una gestión del talento presenta una relación de tipo directa en el desempeño de manera positiva, logrando el cálculo de significancia de ($p = 0,08 < \alpha = 0,05$) en el desempeño de quienes laboran. Tenemos la investigación de Muñoz (2020), en su artículo “Gestión del Talento Humano y productividad en Ferrocarril Andino Central ” tuvo el objetivo de conocer la relación existente en cuanto a la gestión del talento humano y la productividad basado en el rendimiento de los colaboradores elegidos y que trabajan cotidianamente en la institución. El diseño usado fue no-experimental, correlacional. Se trabajó con 60 personas, usando un cuestionario, que incluyó a las 2 variables en estudio. En cuanto al resultado obtenido posterior a la aplicación el estadístico correlacional de Spearman, este dato calculado correspondió a 0.698, lo que mostró que hay correlación significativa de las variables en estudio. El autor brinda como conclusión que hay la positiva relación de la gestión del talento y la productividad de una persona basada en el desempeño.

En el ámbito local tenemos para la investigación: La tesis de Pacheco (2017) “Relación entre percepción sobre gestión del talento humano y desempeño laboral en docentes de un Instituto Tecnológico Privado de Trujillo” buscó como objetivo de conocer cómo relacionar la gestión del talento y el desempeño en las labores realizadas por el personal del instituto en estudio; estudio enfoque cuantitativo, corte transversal y el diseño que se usó fue el correlacional. A fin de medir las variables, se usaron instrumentos que fueron previamente se adaptaron, aplicándose a 52 docentes. El resultado de la variable gestión de talento humano es desaprobatoria obteniéndose cerca de 57,7% y se obtuvo un bajo desempeño con un valor

aproximado de 59,6%, al relacionar las dos variables con un $p=0,019$, se aplicó el estadístico de Pearson con un dato obtenido de 0.326, concluyendo que hay una relación de tipo significativa entre estas variables materia de estudio, lo que implica necesario que se implante un sistema que se encuentra basado en la gestión del talento humano. Se tiene la propuesta desarrollada por Gil (2018) con título, “Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto Cachicadán.” que buscó como objetivo poder realizar la verificación de la existencia de alguna relación en gestión del talento humano con el desempeño de personas que realizan labores en la empresa. Fue usado como diseño el de tipo correlacional y el enfoque aplicado fue el cuantitativo; y en cuanto al instrumento usado fue el cuestionario con 36 ítems, distribuido en 3 dimensiones, el mismo que se aplicó a 20 colaboradores. De acuerdo al resultado obtenido por el autor, posterior a la obtención del coeficiente de Spearman con un rho de 0.879, teniendo una relación de tipo alta en las variables en estudio, con una significancia $p = 0.000$. El autor propone como conclusión que la gestión de talento humano guarda una alta relación con el desempeño laboral. La tesis de Guzmán (2020) cuyo título es “Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral en personal administrativo Hospital Nivel III” fue su objetivo definir la incidencia de la gestión del talento humano y el desempeño laboral en un hospital. El estudio efectuado fue correlacional; realizando el trabajo con una muestra no probabilística, que estuvo formada por 36 personas del hospital, aplicándose un cuestionario aplicado a las 2 variables respectivas. En cuanto al resultado que el autor encontró que el personal consideró como bueno la gestión de talento humano en 69% y en lo referente a cada dimensión se tiene: selección un 30%, capacitación un 61% y el 29% consideró al desempeño laboral como excelente; la calidad un 39% y se tuvo a la productividad con un 72% la consideraron como bueno; así mismo la gestión del talento humano guarda una significativa incidencia con el desempeño con valor del Rho de Spearman = 0.614**, teniendo como conclusión la existencia de gran relación del desempeño con la gestión del talento, lo cual implica una influencia de las variables estudiadas y cuya manipulación futura, puede resultar beneficioso a la institución. Tenemos la tesis de Sánchez (2020) “La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC” buscó el objetivo de conocer si la

motivación tiene relación del desempeño en las personas que realizan labores en la institución estudiada. En cuanto a la investigación realizada por el autor, este fue cualitativo, con diseño correlacional. En cuanto a la muestra se conformó por 21 personas que prestan servicios a la institución estudiada; con el fin de recolectar datos, se preparó una encuesta que estuvo adaptada a la propuesta de Likert (con 5 alternativas), la misma que fue desarrollada por la muestra seleccionado y contó con 45 interrogantes. El resultado obtenido, para poder validar la hipótesis, luego de aplicar el Rho de Spearman fue de 0.906. El autor concluye que una motivación guarda relación directamente con el desempeño en un nivel alto de correlación positiva y que esta investigación puede ser usada como base para estudios que puedan darse en el futuro. Tenemos la investigación de Rojas (2020) en su artículo “Gestión del Talento Humano y su incidencia en la Productividad Laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC” tuvo el objetivo de conocer la incidencia de la gestión de talento humano en la productividad y desempeño laboral en las personas que realizan sus labores cotidianas en la institución. El método que se utilizó correspondió al no experimental, con diseño correlacional y descriptivo. Se usó un cuestionario, la cual se aplicó a 78 personas de la institución. El autor indica como resultado obtuvo el 87.5%, de los entrevistados, indicó que, al momento de contratar nuevo personal, se debe considerar su habilidad, conocimiento y capacidad, para un mejor desempeño y alcanzar una mayor productividad y el 93.5% indicó la necesidad de contar con un capital intelectual adecuado, para un mejor desempeño de la persona. El estudio concluye que es necesario tener con un sistema que permita gestionar un talento humano que se base en estándares establecidos, el cual ayudará en la mejora del desempeño de las personas, logrando una mejor productividad en las mismas.

Las teorías que se relacionan con el tema de investigación se mencionan a continuación en las páginas siguientes y organizadas para cada variable:

Entre las definiciones de la variable independiente. La gestión del talento humano: se encuentra conformada por una serie de políticas y un conjunto de buenas prácticas requeridas para gestionar funciones inherentes a los cargos ejecutivos relacionados con recurso o personas, que van desde reclutar, seleccionar, captar y evaluar el

desempeño del trabajador (Chiavenato, 2020). La gestión del talento humano es prioritaria para organizaciones en constante desarrollo y avance; ya no es solamente seleccionar y contratar personal, ahora incluye políticas de orden organizacional, se dice que constituye un fenómeno que influye el ámbito social (Armijos, 2019). Para una gestión del talento humano adecuada, se necesita el apoyo total de los niveles directrices de la organización, a fin de poder ejecutar las estrategias que se han planificado y aprobado sin restricciones de tipo alguno (Ferreiro, 2020). La gestión del talento humano, está apoyado en la mejora de los procesos vitales y en ejecutar operaciones, tomado como base fundamental al personal, los mismos que son asumidos por el presente estudio, como prioritarios, ayudando al análisis desde una vista tradicional, su adecuada aplicación ayuda a mejora el rendimiento de los colaboradores de una institución (Ramírez, 2018).

Reclutamiento: es un proceso de comunicación a través del cual una organización ofrece oportunidades laborales a las personas, tratando de despertar su interés en el ofrecimiento realizado (Tocaven, 2022). Se considera como una etapa previa a la selección de personal, por lo que se necesita definir una serie de requisitos que debe de reunir el aspirante al puesto laboral (Funk, 2018).

Selección: es elegir a la persona más idónea, para un determinado puesto, entre un conjunto de candidatos. Existen una serie de fases y que finalmente permite evaluar, obtener resultados y seleccionar personas bajo parámetros de costos y beneficios ofrecidos (Gatica, 2016). Capacitación: proceso sistemático de que busca, fundamentalmente, mejorar como las personas se deben comportan para lograr las metas que debe de alcanzar en forma individual y en conjunto con la empresa (Silva, 2018). La capacitación proceso de aprendizaje, que ayuda a modificar el comportamiento de los colaboradores generando cambios por medio de: desarrollar habilidades, transmitir información, y mejorar actitudes (Gutiérrez, 2020). Retención: consiste en mantener laborando al trabajador en la institución de una manera prolongada, para ello necesario desarrollar prácticas, procesos, procedimientos, y modelos adecuados de gestión que sean más eficaces, aplicables y novedosos, a fin de lograr que sean atractivos para el colaborador (Madero, 2019). Evaluación del

desempeño: consiste en informar el desempeño que cada persona tiene, de acuerdo a las funciones que desarrolla, basado en objetivos y resultados logrados (Ordaz, 2021). Se considera una forma que permite verificar y estimar, el nivel de cumplimiento de lo asignado a un trabajador y, su aporte para desarrollar a la organización (Rivero, 2019)

Para la fundamentación de la variable del desempeño laboral, se tiene: Así mismo el desempeño laboral es un proceso que consiste en revisar y evaluar, logros individuales o grupales para iniciar planes de desarrollo, objetivos y metas (Yongxing, 2018); este proceso permite conocer el rendimiento de las personas en las actividades diarias que desarrollan, ayudando en el análisis de la productividad, donde la evaluación ayuda a destacar el desempeño (Guartán, 2019). Por otro lado, el desempeño laboral es una apreciación sistemática del desempeño de un ser humano, de acuerdo a las actividades que desarrolla, sus metas y resultados que tiene que lograr combinando su potencial de desarrollo (Álvarez, 2018). Adicionalmente, el desempeño laboral permite realizar evaluaciones sobre las funciones asignadas a un colaborador en su cargo asignado (Bohorquez, 2020); es un componente primordial para una organización, dado que colaboran en la implementación de estrategias y mejoran la productividad (Flores, 2021).

Dentro de las dimensiones del desempeño laboral tenemos: La satisfacción laboral: se considera el estado de emoción de un colaborador con referencia a la organización en la cual brinda sus servicios y las acciones que realiza en ella (Xianyin, 2017). Esto permite una mejora de su rendimiento. Una persona satisfecha asumirá un mayor y mejor compromiso con la organización y tendrá un mejor desempeño en las actividades cotidianas que desarrolla de acuerdo a sus funciones asignadas (Mercado, 2018).

Recompensa: es un reconocimiento otorgado, por una empresa o un área de la misma, por las labores que una persona realiza en mejora constante de la organización (Carvalho, 2019). Se pueden identificar dos tipos de recompensas, bien definidos, las de tipo no financieras y las de tipo financieras. En el caso de las financieras, se puede establecer una clasificación: directas. tenemos como ejemplo para este tipo: salario,

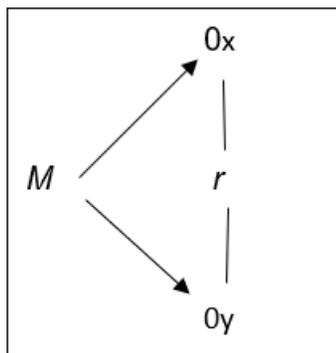
comisiones, vales para adquisición de producto comestibles (Hoole, 2021) o indirectas como: vacaciones, descansos remunerados, gratificaciones, paseos, entre otros (Rabelo, 2021); por otra parte, en el caso de las no financieras se pueden identificar reconocimientos públicos, capacitaciones ofrecidas, horarios flexibles, etc (Buriticá, 2016).

Trabajo en Equipo: corresponde a la disposición de los trabajadores de una empresa a colaborar con otros, a fin de realizar actividades y conseguir objetivos organizacionales (Puente, 2018); se realiza compartiendo datos, solucionando inconvenientes, y ayudando a mejorar colectivamente a la empresa; estas labores que se realizan en equipo, muchas veces permiten la agilización de las tareas encomendadas, toda vez que cada persona, del equipo, posee un conjunto de habilidades, diferentes a las otras persona (Delgado, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

El estudio realizado fue aplicado porque soluciona problemas prácticos, tomando el conocimiento ya existente y de enfoque cuantitativo. El diseño realizado: fue no experimental y correlacional causal. Debido a que no se manipularon ninguna variable estudiada; solo se muestran relaciones que forman razones entre las variables y sus dimensiones estudiadas (Hernández, 2014).



M: muestra

Ox: observación gestión de talento humano

Oy: observación: desempeño laboral

r: correlación variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

V1: Gestión del Talento Humano

Se encuentra formada por una variedad de políticas y un conjunto de buenas prácticas requeridas para gestionar funciones inherentes a los cargos ejecutivos que se relacionan con personas o recursos, que van desde el reclutamiento, la selección, captación y evaluación del desempeño del trabajador (Chiavenato, 2020).

V2: Desempeño laboral.

Es un proceso que consiste en revisar y evaluar, logros individuales o grupales para iniciar planes de desarrollo, objetivos y metas; este proceso permite conocer el rendimiento de las personas en las actividades diarias que desarrollan, ayudando en el análisis de la productividad, donde la evaluación ayuda a destacar el desempeño (Guartán, 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: se compone de elementos finitos o elementos infinitos, que tienen propiedades similares; es necesario su delimitación con claridad para poder ser de utilidad al estudio que se realizará (López, 2015).

La población estuvo formada por los colaboradores de los grifos de combustible del distrito de Chicama, que hacen un total de 40.

Criterios de inclusión:

Se consideró a los colaboradores en planilla, que asegure su permanencia durante la duración del estudio

Colabores que desee participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

Colaboradores contratados por locación de servicios, por tener no tener fecha de asegurada de culminación laboral.

Colaboradores que no deseen participar en la investigación

Unidad de análisis: lo constituye un colaborador en planilla de la empresa

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Las técnicas se consideran como procedimientos que ayudan en la adecuación para obtener datos, que son relevantes en el estudio del problema planteado (Bernal, 2016).

La técnica usada fue **la encuesta** que permitirá recolectar datos de las variables en estudio.

3.4.2. Instrumentos

Son componentes de tipo físico que ayudarán en recolectar datos, a fin de desarrollar un estudio determinado (Bernal, 2016).

Se propusieron 2 cuestionarios:

Cuestionario 1: gestión talento humano

Incluyó 4 dimensiones: Captación, Capacitación, Retención y Evaluación. Contiene 12 ítem, agrupados por dimensión, y cuenta con cinco posibilidades: Siempre (5), Frecuentemente (4), regularmente (3), a veces (2), Nunca (1)

Cuestionario 2: desempeño Laboral

Incluyó 3 dimensiones: Satisfacción laboral, compensación y beneficios y trabajo en equipo. Contiene 12 ítem, agrupados por cada dimensión, y cuenta con cinco posibilidades: Siempre (5), Frecuentemente (4), regularmente (3), a veces (2), Nunca (1).

a) Validez del Instrumento: se aplicó a 3 expertos que tienen un buen dominio y conocimiento suficiente en los términos a aplicar, quienes determinan la validez del instrumento

b) Confiabilidad del instrumento

Se mide por el Alfa de Cronbach: permite determinar la confiabilidad del instrumento (Ruiz, 2017). Para evaluar se considera la tabla:

Tabla 1.

Valor y apreciación Alfa Cronbach

VALOR ALFA DE CRONBACH	APRECIACION
[0.95 a +>	Muy elevado
[0.90 - 0.95]	Elevado
[0.85 - 0.90]	Muy buena
[0.80 - 0.85]	Buena
[0.75 - 0.80]	Muy respetable
[0.70 - 0.75]	Respetable
[0.65 - 0.70]	Mínimamente aceptable
[0.40 - 0.65]	Moderada
[0.00 - 0.40]	Inaceptable

Nota: datos extraídos de (Ruiz, 2017)

Es más conveniente un dato más alto que permitirá una mayor fiabilidad al documento.

Este es el Alfa de Cronbach, que se obtuvo luego de aplicar el piloto elegido.

Tabla 2.

Fiabilidad Gestión Talento

Alfa Cronbach	Ítems
,869	12

Nota: cálculo de fiabilidad SPSS

Tabla 3. *Fiabilidad Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	ítems
,919	12

Nota: cálculo de fiabilidad SPSS

Se obtuvo 0.869 para la Gestión Talento Humano, donde se puede apreciar un nivel de confiabilidad muy bueno y para Desempeño Laboral se obtuvo un 0.919 que significa un elevado nivel de confiabilidad, lo que indica que los instrumentos están preparados y que servirán conseguir las metas definidas. Los datos pilotos se pueden observar en el Anexo 05.

3.5. Procedimiento

Para el desarrollo de la propuesta, se procedió a coordinar, inicialmente con la institución en estudio, a fin de solicitar los permisos necesarios para poder aplicar los instrumentos, en función a la muestra que se seleccionó. Paralelamente se procederá al diseño de los instrumentos, que en este caso está representada por los cuestionarios, para cada una de las variables estudiadas, los mismos que están conformadas por 12 ítems. Estas encuestas a fin de asegurar su validación serán revisadas y aprobadas por 3 profesionales, aplicando el juicio de expertos, nos permitirán asegurar la validez del instrumento.

Luego de ello se procederá a determinar la confiabilidad del documento, aplicando a un piloto las encuestas, las mismas que serán procesadas por el estadístico del Alfa de Cronbach, y de acuerdo a su tabla de apreciación permitirá conocer el grado de confiabilidad de los cuestionarios a aplicar. Luego de asegurar la validez y confiabilidad en documentos, se procederá a aplicar los instrumentos a las personas según la muestra seleccionada.

Estos datos recolectados, serán tabulados en hojas de cálculo, para cada cuestionario. Luego de tener los datos tabulados, se procederá a realizar las pruebas de aceptación o rechazo a las hipótesis planteadas. Para ello se realizará las pruebas de normalidad que nos indicará si los valores obtenidos tienen una distribución normal. Dependiendo de ellos se aplicará los estadísticos de correlación respectivo y se procederá a documentar la parte de la estadística descriptiva e inferencial.

3.6 Métodos de análisis de datos

En el procesamiento de los datos se ha considerado la estadística descriptiva, los datos se tabularon en una matriz de Microsoft Excel 2013 a partir de las encuestas aplicadas y en base a ello se elaboran tablas de distribución de frecuencias.

La estadística Inferencial, se aplicó, a los datos que se han recolectado, la prueba de normalidad, la misma que ayudará a determinar el estadístico a aplicar como el Rho Spearman o el Coeficiente de Pearson, que permiten conocer el grado de correlación que puedan tener ambas variables en estudio. Se aplicó el SPSS versión 24.

3.7 Aspecto éticos

Según el código de ética estipulado por la (UCV, 2017) se mantiene la integridad de la información al momento de efectuar la investigación científica, así mismo se asegura la honestidad intelectual y responsabilidades inherentes al tema a investigar. Adicionalmente, se considera que el estudio se desarrolla con la imparcialidad y objetividad en la interrelación profesional. Se promueve la justicia y veracidad en la difusión de los resultados de estudio; y como tema final se mantiene la transparencia, alejándose de conflictos de intereses personales que puedan generarse.

IV. RESULTADOS

Luego de aplicar y tabular las encuestas (Anexo 06), se preparó la información descriptiva de las variables y las dimensiones en estudio.

Tabla 4.

Descriptivas variables generales

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
DESEMP_LABORAL	40	1,91666	3,41666	2,61875	,406888
GESTION_TALENT	40	2,50000	4,16666	3,33542	,439943
N válido (por lista)	40				

Nota: Datos obtenidos en la administración del cuestionario 2022

De las 40 personas, se puede apreciar que la media del desempeño laboral 2.6187 y de la gestión del talento humano fue 3.3354. De acuerdo a la ficha técnica de las encuestas (Anexo 07), los valores mínimos y máximos estuvieron entre 1 (nunca) y 5 (siempre), lo cual indica que en el caso de la gestión del talento humano tuvo más cercanía (promedio =3.3354) a la respuesta: Siempre.

Cabe resaltar que el valor mínimo promedio por pregunta fue 1.9166 y el máximo fue de 3.4166 en el desempeño laboral. En la gestión del talento humano, el valor mínimo promedio por pregunta alcanzó un 2.500 frente al valor máximo alcanzado de 4.1666.

Tabla 5.

Descriptivos: dimensiones desempeño laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Satisfacción Laboral	40	1,75	3,50	2,6187	,44931
Compensación	40	1,75	3,50	2,6187	,50316
Trabajo Equipo	40	1,75	3,51	2,6188	,44573

Nota: Datos obtenidos en la administración del cuestionario 2022

En la tabla 5 se evidencia que el mayor medio alcanzado corresponde a la dimensión trabajo en equipo (2.6188). Mientras que la dimensiones Satisfacción Laboral y Compensación alcanzaron un menor valor medio (2.6187)

Tabla 6

Descriptivos de las dimensiones Gestión del Talento Humano

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Selección	40	2,33333333	4,33333333	3,4333333	,50184843
Capacitación	40	2,33333333	4,33333333	3,2250000	,54111576
Retención	40	2,33333333	4,00000000	3,2833333	,46255822
Evaluación Desempeño	40	2,66666666	4,33333333	3,4000000	,47261170

Nota: Datos obtenidos en la administración del cuestionario 2022

En la tabla 6 se evidencia que el mayor medio alcanzado corresponde a la dimensión selección (3.4333), luego el valor medio mayor correspondió a la dimensión desempeño (3.400), siendo la capacitación (3.225) y la retención (3.283) con valores menores.

4.1.1. Prueba de Normalidad

Los resultados aplicados para conocer la normalidad de los valores se encuentran en la tabla siguiente:

Tabla 7.

Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DES_LAB	,151	40	,021	,943	40	,043
GEST_TALENT	,204	40	,000	,928	40	,014

Nota: datos del SPSS

Por ser la muestra < 50, se usó el estadístico de Shapiro Wilk, donde el dato de significación fue (<0.050), para las 2 variables, concluyendo que los valores no tienen una distribución normal, en consecuencia, se aplicó la correlación de Spearman de pruebas no paramétricas.

4.1.2. Hipótesis General

Esta es la hipótesis general definida:

H₁: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

H₀: La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama

Al aplicarse la prueba de correlación a las variables estudiadas, se generaron los resultados siguientes.

Tabla 8.

Correlación de variables estudiadas

		GESTIÓN TALENTO	
Rho de	DESEMPEÑO	Coefic. Correlación	,721**
Spearman	LABORAL	Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota: datos del SPSS

En la tabla anterior, se visualiza el valor correlacional de las variables, con un Rho de Spearman calculado ($r=0,721^{**}$). De acuerdo al dato que se obtuvo de determina que hay una positiva y alta correlación de las variables investigadas. La conclusión de acuerdo s los valores obtenidos, se puede indicar con la aceptación de la hipótesis: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

4.1.3. Hipótesis Específicas

Se calculó la relación de la gestión existente entre la gestión del talento humano y las dimensiones del desempeño laboral.

Tabla 9.

Relación de Gestión Talento Humano y Dimensiones desempeño laboral

			SATISFACC_		TRABAJO
			LABORAL	COMPENS	EQUIPO
Rho de Spearman	GESTION_	Coefic. correlación	,756**	,579**	,636**
	TALENTO	Sig. (bilateral)	,0	,0	,000
		N	40	40	40
	SATISFACCION	Coefic. correlación	1,0	,552**	,566**
	LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000	,000
		N	40	40	40
	COMPENSAC	Coefic. correlación	,552**	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000
		N	40	40	40
	TRABAJO EN	Coefic. correlación	,566**	,781**	1,0
	EQUIPO	Sig. (bilateral)	,0	,0	.
		N	40	40	40

Nota: datos del SPSS

De acuerdo a los datos obtenidos las correlaciones de la gestión del talento humano y las dimensiones del desempeño laboral son positivas, resaltando el valor de 0,756 de correlación de la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral.

Ahora, se realizan las correlaciones para cada objetivo específico:

- a. Establecer de qué manera la gestión del talento humano tiene influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama

Esta es la hipótesis planteada:

H₁: La gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama;

Tabla 10.

Gestión Talento Humano y Dimensión Satisfacción Laboral

			SATISFACCION LABORAL
<i>Rho</i>	GESTION	<i>Coefic</i>	,756**
<i>Spearman</i>	TALENTO	<i>correlación</i>	
	HUMANO	<i>Sig. (bilateral)</i>	,000
		<i>N</i>	40

Nota: datos del SPSS

De acuerdo al rho Spearman *0,756, se tiene una relación alta entre la Gestión del Talento Humano y la dimensión satisfacción laboral, lo que concluye con la aceptación de la hipótesis: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

- b. Establecer de qué manera la gestión del talento humano tiene influencia en la compensación y beneficios los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama

Esta es la hipótesis planteada:

H₂: La gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

Tabla 11.

Gestión del Talento Humano y la Dimensión Compensación

		COMPENSACION Y BENEFICIOS	
<i>Rho</i>	GESTION TALENTO HUMANO	Coefic. de correlación	de ,579**
<i>Spearman</i>		Sig. (bilateral)	,000
		N	40

Nota: datos del SPSS

De acuerdo al rho Spearman *0,579, se tiene una relación moderada entre la Gestión del Talento Humano y la compensación y beneficios, lo que concluye aceptar la hipótesis: La gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

- c. Establecer de qué manera la gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022.

Esta es la hipótesis planteada:

H₃: La gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

Tabla 12.

Gestión del Talento Humano y la Dimensión Trabajo en Equipo

			TRABAJO EN EQUIPO
	GESTION TALENTO HUMANO	Coefic. correlación	,636**
Rho		Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	40

Nota: datos del SPSS

De acuerdo al rho Spearman *0,636, se tiene una relación alta de la Gestión del Talento Humano y el trabajo equipo, lo que concluye con la aceptación de la hipótesis: en La gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama.

V. DISCUSIÓN

A nivel global, las empresas para poder mantenerse en el tiempo, necesitan desarrollar una serie de estrategias, las mismas que deben ser ejecutadas por las personas que laboran. Para que las personas puedan tener un mejor desempeño es necesario que dentro de la empresa se pueda gestionar adecuadamente el recurso humano.

El presente estudio estuvo basado en determinar las debilidades del talento humano de las empresas que brindan servicios de grifo de combustible, donde en su mayoría los colaboradores, son jóvenes y cuentan con un nivel de instrucción no universitario; al momento de ingresar a la organización, no reciben una adecuada capacitación o inducción para la atención a clientes, dado que inician sus labores en forma inmediata, no logrando desde su inicio el desarrollo de sus actividades en forma óptima, pese a la voluntad existente, que ellos presentan; donde muchas veces los objetivos planteados no son alcanzados.

De acuerdo al objetivo general del estudio que se realizó: determinar la influencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022, se indica que el diseño que se utilizó fue el correlacional para el estudio que se desarrolló. Se diseñaron 2 cuestionarios (uno para cada variable en estudio), los mismos que incluyeron preguntas agrupadas por cada una de las dimensiones de cada variable. En el caso de Gestión del Talento Humano se organizó en cuatro dimensiones: selección, capacitación, retención y evaluación; para el desempeño laboral se trabajó con tres dimensiones: satisfacción laboral, compensación y trabajo equipo. Los 2 cuestionarios fueron sometido a la validación del juicio de expertos en forma exitosa y para determinar su confiabilidad, para ello se aplicó el estadístico del Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido (0.869) permitió determinar que el instrumento es confiable. Luego de estas pruebas aplicadas a los instrumentos, se aplicó los cuestionarios a una muestra seleccionada de 40 colaboradores, que pertenecen a

las empresas de servicio del distrito en estudio. Posteriormente con los datos que se recolectaron se realizó la tabulación, agrupándolo por cada una de sus dimensiones respectivas y con la información preparada se les aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (por ser la muestra de estudio 40 colaboradores de las empresas en estudio), a partir de la misma se usó como prueba el rho de Spearman, que generó como dato ($r=0.721^{**}$) cuyo valor que se obtuvo, muestra una relación positiva alta para las variables las dos estudiadas como son: la Gestión Talento Humano y el desempeño laboral. Con los datos antes indicados, se compararon con los resultados obtenidos en los antecedentes, donde se observaron *coincidencias* con el estudio que realizó Zeballos (2019), donde el diseño de estudio usado también fue el correlacional, donde se aplicaron 2 cuestionarios (uno por cada variable estudiada), aplicando finalmente el estadístico de la rho Spearman, donde obtuvieron (0.687^{**}), previamente se aplicó la prueba de normalidad respectiva. También, se puede mencionar que existen *coincidencias*, con la propuesta realizada por los autores, Espinoza y Montalvo (2021), quienes, tuvieron la oportunidad de desarrollar una investigación de tipo correlacional, sin embargo, se notaron algunas *diferencias dado que aplicaron* el coeficiente correlacional de Pearson, y sus datos siguieron una distribución normal, obteniendo un valor correlacional de $.769^{**}$, al analizar el desempeño laboral y la gestión de talento. También existen *coincidencias* con la investigación que realizó Castañeda (2019) por el tipo de diseño que fue el correlacional y aplicaron el coeficiente del Rho de Spearman que generó como valor un 0.898, para reflejar una correlación alta de las variables estudiadas; finalmente tenemos la investigación que fue realizada por Sánchez (2020), con el cual existen una serie de *coincidencias*, dado que trabajó con el diseño correlacional, y luego de aplicar el estadístico de Spearman, logró un valor de (0.906), lo cual, al igual que la presente investigación, se considera como un nivel de correlación alto y positivo. En cuanto a las diferencias existentes, tenemos la investigación que fue realizada por el autor Rojas (2020), este usó solamente la estadística descriptiva para determinar la incidencia entre sus variables de estudio, presentando el análisis por pregunta. En cuanto a la base teórica, usada para realizar la presente investigación, según Chiavaneto

(2020) indica que el desempeño laboral: son las diferentes y variadas formas de comportamiento, de un personal de la empresa frente a la posibilidad de conseguir objetivos que se ha trazado; cada persona diseña estrategias personales que le aseguran llegar al objetivo que se ha propuesto, se define que las labores realizadas se encuentran ligadas a las acciones realizadas en la organización y que permitirán lograr las metas y los objetivos propuestos, por otro lado, tenemos el aporte de Yongxing (2018), quien indica, en su estudio que el desempeño laboral es un proceso que consiste en revisar y evaluar, logros individuales o grupales para iniciar planes de desarrollo, objetivos y metas; y en cuanto a la gestión del talento humano, de acuerdo a Ramírez (2018), está apoyado en el desarrollo de procesos vitales y en ejecutar operaciones, tomado como base fundamental al personal, los mismos que son asumidos por el presente estudio, como prioritarios, ayudando al análisis desde una vista tradicional, finalmente para el autor Álvarez (2018) el desempeño laboral es una apreciación sistemática del desempeño de un ser humano, de acuerdo a las actividades que desarrolla, sus metas y resultados que tiene que lograr combinando su potencial de desarrollo; por otra parte según Armijos (2019) la gestión del talento humano es prioritaria para organizaciones en constante desarrollo y avance; ya no es solamente seleccionar y contratar personal, ahora incluye políticas de orden organizacional, se dice que constituye un fenómeno que influye el ámbito social, en el mismo contexto el autor Ferreiro (2020) indica que para una gestión del talento humano adecuada, se necesita el apoyo total de los niveles directrices de la organización, a fin de poder ejecutar las estrategias que se han planificado y aprobado sin restricciones de tipo alguno, finalmente según Ramírez (2018), la gestión del talento humano, está apoyado en la mejora de los procesos vitales y en ejecutar operaciones, tomado como base fundamental al personal, los mismos que son asumidos por el presente estudio, como prioritarios, ayudando al análisis desde una vista tradicional, su adecuada aplicación ayuda a mejora el rendimiento de los colaboradores de una determinada institución.

En cuanto a los objetivos específicos, que la investigación presente persiguió, tenemos que se estableció que la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, que luego de obtener los datos recolectados y que fueron tabulados, desde las encuestas aplicadas, se obtuvo un rho de Spearman de ($r=0.756^{**}$), luego de establecer la correlación de la variable con la dimensión, lo que indica que hay una correlación de tipo moderada de la gestión de talento humano y la satisfacción laboral de personal. Existe *coincidencia* con la investigación de Gil (2018), quien también correlacionó las mismas variables de estudio aplicando el estadístico de Spearman, y obtuvo el valor ($r=0.879^{**}$), trabajando también con 3 dimensiones, existiendo. Para Mercado (2018) la satisfacción laboral: se considera el estado de emoción de un colaborador con referencia a la organización en la cual brinda sus servicios y las acciones que realiza en ella, lo cual permite una mejora de su rendimiento; una persona que se siente satisfecha asumirá un mayor y mejor compromiso con la organización y tendrá un mejor desempeño en las actividades cotidianas que desarrolla de acuerdo a sus funciones asignadas por el responsable del área; así mismo, de acuerdo a Xianyin (2017) la satisfacción laboral: se considera como el estado de emoción de un determinado colaborador con referencia a la organización en la cual brinda sus servicios y las acciones que realiza en ella, la cual puede tener un nivel de motivación diferencial, al realizar las tareas y funciones encomendadas, y cuyo estado puede repercutir en beneficio de la organización si se encuentra en un nivel adecuado o alto de satisfacción, o también a la inversa, donde su productividad puede ser baja al encontrarse en un estado de satisfacción bajo, donde solo asista por cumplir o coaccionado por lograr un sueldo mensual.

En cuanto a otro objetivo específico planteado en la investigación efectuada, se logró establecer que la gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, que luego de obtener los datos recolectados y que fueron

tabulados, desde las encuestas aplicadas, generando un rho de Spearman de ($r=0.579^{**}$), al realizar la correlación de la variable con esta dimensión, lo que indica una correlación de tipo moderada de la gestión del talento humano y la compensación y beneficios del personal. Existe *coincidencia* con la investigación de Espinoza y Montalvo (2018), quienes al correlacionar las mismas variables de estudio aplicaron un estadístico correlacional y a diferencia trabajaron con el coeficiente de Spearman como estadístico donde obtuvieron ($r=0.769$), como valor de correlación, siendo el valor alto y positivo, como la presente investigación realizada. De acuerdo a la base teórica, según el autor Carvalho (2019) define a la recompensa de la forma siguiente: es un reconocimiento otorgado, por una empresa o un área de la misma, por las labores que una persona realiza en mejora constante de la organización, de acuerdo al autor Hoole (2021), indica que, se pueden identificar dos tipos de recompensas, bien definidos que una organización puede brindar a sus colaboradores: las conocidas como de tipo no financieras y otro grupo conocida como las de tipo financiero. En el caso de las financieras, se puede establecer una sub clasificación: directas (tenemos como ejemplo: salario, comisiones, incentivos remunerativos por rendimiento y meta cumplidas, vales para adquisición de producto comestibles) o indirectas (vacaciones, descansos remunerados, gratificaciones, premios, paseos, entre otros); por otra parte, en el caso de las no financieras se pueden identificar reconocimientos públicos, desarrollo de talleres, capacitaciones ofrecidas en forma parcial o total, horarios flexibles, permisos por maternidad o permisos por paternidad, o de índole personal que puedan ser demandados, entre otros.

Finalmente, en cuanto a otro de los objetivos específicos planteados, en la presente investigación que se realizó, tenemos que se estableció que la gestión del talento humano influye en el trabajo en equipo de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, que luego de obtener los datos recolectados y que fueron tabulados, desde las encuestas aplicadas, se aplicó el estadístico correlacional respectivo, se generó un rho de Spearman de ($r=0.636^{**}$) como valor obtenido, al realizar la correlación de la

variable con esta dimensión, esto indica que se tiene una correlación de tipo alta y positiva entre la variable de gestión del talento humano y la dimensión del trabajo en equipo de los colaboradores, de las empresas en estudio. Existe *coincidencia* con la investigación que fue realizar por el autor Ramos (2018), quien también correlacionó las mismas variables de estudio aplicando el estadístico de Spearman, y obtuvo el valor ($r=0.338^{**}$), trabajando también con 3 dimensiones, para su investigación realizada, pero en cuanto a las *diferencias* encontradas, el valor correlacional, que obtuvo al someter las variables al estadístico mencionado, alcanzó un nivel mediano a bajo y fue de tipo positivo. De acuerdo a la base teórica, según el autor Delgado (2017) indica que el trabajo en equipo: corresponde a la disposición de los trabajadores de una empresa a colaborar con otros, a fin de realizar actividades y conseguir objetivos organizacionales; compartiendo datos, solucionando inconvenientes, y ayudando a mejorar colectivamente a la empresa; estas labores que se realizan en equipo, muchas veces permiten la agilización de las tareas encomendadas, toda vez que cada persona, del equipo, posee un conjunto de habilidades, diferentes a las otras persona, y puedan complementarse en vías de tener un mejor resultado en forma eficiente, así mismo, de acuerdo a la propuesta planteada por el autor Puente (2018) respecto al trabajo en equipo, indica que corresponde a la disposición de los trabajadores de una empresa a colaborar con otros, a fin de realizar actividades y conseguir objetivos organizacionales. Esta colaboración se basa en que el esfuerzo común puede brindar un mejor desempeño, en las tareas que se realizan cotidianamente y mejores resultados, tanto para la persona, el área y la organización a la cual prestan servicios.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al resultado obtenido al aplicar rho de Spearman, con un dato de ($r=0.756^{**}$) de correlación entre la variable gestión del talento humano y la dimensión satisfacción laboral, se concluye que: la gestión del talento humano influye significativamente en la dimensión satisfacción laboral de los colaboradores en empresas de servicio de combustible
2. De acuerdo al resultado obtenido al aplicar rho de Spearman, con un dato de ($r=0.579^{**}$) de correlación entre la variable gestión del talento humano y la dimensión compensación y beneficios, se concluye que: la gestión del talento humano influye significativamente en la dimensión compensación y beneficios de los colaboradores en empresas de servicio de combustible.
3. De acuerdo al resultado obtenido al aplicar rho de Spearman, con un dato de ($r=0.636^{**}$) de correlación entre la variable gestión del talento humano y la dimensión trabajo en equipo, se concluye que: la gestión del talento humano influye significativamente en la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores en empresas de servicio de combustible
4. De acuerdo al resultado obtenido al aplicar rho de Spearman, con un dato de ($r=0.725^{**}$) de correlación entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, se concluye que: la gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en empresas de servicio de combustible.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los gerentes de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, por medio del administrador, puedan organizar diversas capacitaciones virtuales generales sobre la atención al cliente de acuerdo a las labores que los colaboradores realicen.
2. Al administrador, realizar la aplicación de los cuestionarios con una periodicidad mínima semestral, con la finalidad de analizar los resultados y realizar la aplicación de mejoras en capacitación y en temas puntuales, que aseguren un mejor desempeño laboral de los colaboradores.
3. Al responsable de gestión de talento humano de las empresas estudiadas en Chicama, promover el trabajo en equipo y crear un programa de compensaciones dirigido a los colaboradores a fin de incentivar un mejor desempeño laboral. Así mismo tener un programa de inducción al personal nuevo que se inserta a la empresa.
4. A los responsables de la gerencia general, preparar convenios con instituciones de formación académica para que los colaboradores obtengan beneficios en cursos o talleres a fin de mejorar su desarrollo académico.

REFERENCIAS

- Álvarez, B. (2018). JOB PERFORMANCE: A SOCIAL PROBLEM OF SCIENCE. *DIDASC*, 1-12. ISSN 2224-2643.
- Armijos, F. (2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, ISSN 2218-3620.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México DC: Pearson.
- Bohorquez, E. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, .385-390. ISSN 2218-3620.
- Buriticá, J. (2016). Value of the Reward: How Is the Concept Used and for What? *REVISTA COLOMBIANA DE PSICOLOGÍA*, 233-250. ISSN 0121-5469.
- Cabezas, C. (2021). The management of human talent for an effective job performance. *Polo del Conocimiento*, 742-761.
- Carvalho, R. (2019). Work engagement: a study of daily changes. *Ciencias Psicológicas*, <https://doi.org/10.22235/cp.v13i1.1805> .
- Castañeda, B. (2019). *repositorio.unfv.edu.pe*. Obtenido de Gestión de talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el Sector Empresarial Privado : <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3724/CASTA%C3%91EDA%20GIRON%20BERTHA%20DEL%20ROSARIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. . Madrid: McGraw-Hill.
- COMEXPERU. (2019). *www.comexperu.org.pe/*. Obtenido de Las micro y pequeñas empresas en el Perú: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportemype-001.pdf>
- Delgado, M. (2017). Teamwork and academic performance on kinesiology students using team based learning. *Investigación en educación médica*, 80-87. ISSN 2007-5057.
- ELPAIS. (2021). *elpais.com*. Obtenido de La movilidad laboral crece en España por encima de la media europea: <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2021-05-17/la-movilidad-laboral-crece-en-espana-por-encima-de-la-media-europea.html>
- ESAN. (2021). *www.esan.edu.pe*. Obtenido de ¿Qué desafíos enfrenta el área de Recursos Humanos con la prolongación del teletrabajo?: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-desafios-enfrenta-el-area-de-recursos-humanos-con-la-prolongacion-del-teletrabajo>

- Espindola, C. (2019). Human Talent Management: Analysis from the Strategic Approach. *Información tecnológica*, 167-176. ISSN 0718-0764.
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *repositorio.continental.edu.pe*. Obtenido de Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Zona Registral N.º VIII-Sede Huancayo en tiempos de COVID-19:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10409/2/IV_PG_MRHG_O_TE_Espinoza_Montalvo_2021.pdf
- Estupiñán, M. (2019). *repositorio.pucese.edu.e*. Obtenido de Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Muisne, Periodo 2019:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2791>
- Ferreiro, F. (2020). Training and talent management of the most valued human resources companies in Spain. *Contaduría y administración*,
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1641>.
- Flores, C. (2021). Work performance and its relationship with personnel planning in the company . *Polo del conocimiento*, 282-301. ISSN: 2550 - 682X.
- Funk, R. (2018). Selection or Chance? A Qualitative Approach to the Selection Process of Professionals in Solidarity-Based Organizations. *Sociologic*, ISSN 0187-0173.
- Gatica, M. (2016). Recruitment and social networks. *RIDE*, 3-18. ISSN 2007 - 7467.
- Gil, J. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión del talento humano y desempeño laboral en los servidores del instituto superior pedagógico público, Cachicadán. Santiago de Chuco-2017:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11845/gil_aj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guartán, A. (2019). The evaluation of work performance from a comprehensive perspective of several factors. *Dialnet*, 13-26. ISSN-e 2588-0705.
- Gutiérrez, A. (2020). Financing in the training of health professionals from the perspective of the public sector. *FACMED*, 38-46. ISSN 2308-0531.
- Guzmán, E. (2020). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión del talento humano relacionado con el desempeño laboral en el personal administrativo de un Hospital Nivel III – E.: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45881?show=full>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* . Mc Graw Hill Education.

- Hoole, C. (2021). Rejuvenating the rewards typology: Qualitative insights into reward preferences. *SA Journal of Industrial Psychology*, <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v47i0.1880> .
- Jara, A. (2019). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26717>
- López, P. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL*. Barcelona: Institut d'Estudis del Treball.
- Madero, S. (2019). A Retention Model for Millennials, from a Mexican Perspective. *Investigación administrativa*, 1-19. ISSN 1870-6614.
- Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 227-232.
- Mercado, P. (2018). Job satisfaction and organizational commitment: Test of measurement equivalence between Mexico and the United States. *Contaduría y Administración*, 1-18. DOI: 10.22201/fca.24488410e.2018.986.
- Montes, S. (2019). *www.larepublica.co*. Obtenido de Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Muñoz, H. (2020). Human talent management and productivity at Andino Central Railway S.A. in Lima-Peru . *ARANDU-UTIC – Revista Científica Internacional* -, 175- 197. ISSN 2311-7559.
- Ordaz, A. (2021). Performance evaluation, a new tool for the culture of transparency applied to the public sector in Mexico. *Trascender, contabilidad y gestión*, <https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>.
- Pacheco, C. (2017). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Relación entre percepción sobre gestión del talento humano y desempeño laboral en docentes de un Instituto Tecnológico Privado de Trujillo, 2017: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11764>
- Puente, K. (2018). Professional self-concept: Prediction of teamwork commitment. *Revista de Psicología*, <http://dx.doi.org/10.18800/psico.201802.003>.
- Rabelo, M. (2021). Occupational stressors and work accidents among health workers. *Rev. Saúde Pública*, <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002938>.
- Ramírez, R. (2018). Talent management human as organitacional strategy in a small and medium-sized enterprises. *CICAG*, 20-42. ISSN-e 1856-6189.

- Ramos, R. (2018). *repositorio.ucv.edu.pe*. Obtenido de Gestión del talento humano y desempeño laboral en la Pastelería Miraflores S.A.C:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13847>
- Rivero, Y. (2019). Performance evaluation: current trends. *Revista Archivo Médico*, 8-19. ISSN 1025-0255.
- Rojas, J. (2020). GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO EN LA EMPRESA FISIM SAC HUÁNUCO. *Balance´s*, 48-55. ISSN:2706-6336.
- Ruiz, L. (2017). *psicologiyamente.com*. Obtenido de Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Sanchez, I. (2020). *repositorio.upn.edu.pe*. Obtenido de La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC en la ciudad de Trujillo, 2020: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25296?show=full>
- Sarmiento, J. (2017). *bibdigital.epn.edu.ec*. Obtenido de Relación entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral del área central de la Universidad Central del Ecuador: <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/17091>
- Silva, L. (2018). Active methodologies as strategies to develop education in values in nursing graduation. *REFLECTION* , <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2018-0023>.
- Tocaven, D. (2022). Identifying Strategies for Selecting Expatriate Employees. <https://doi.org/10.36792/rvu.vi90.30> , <https://doi.org/10.36792/rvu.vi90.30> .
- UCV. (2017). *www.ucv.edu.pe*. Obtenido de CODIGO DE ÉTICA UCV:
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Xianyin, L. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>.
- Yongxing, G. (2018). Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicología*, <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>.
- Zeballos, R. (2019). *repositorio.uasb.edu.bo:8080*. Obtenido de Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de Industria de Cerámicas Mattaz Zeballos Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1: Gestión del Talento Humano	Se encuentra formada por una variedad de políticas y un conjunto de buenas prácticas requeridas para gestionar funciones inherentes a los cargos ejecutivos que se relacionan con personas o recursos, que van desde el reclutamiento, la selección, captación y evaluación del desempeño del trabajador (Chiavenato, 2020).	La gestión del talento humano estable buenas prácticas para gestionar a los colaboradores de la empresa e incorpora las dimensiones: Capacitación, Inducción, retención y evaluación	Selección	-Proceso de captación del personal -Perfil de puestos y requisitos -Evaluación de CV y entrevista previa	ORDINAL 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Capacitación	-Acompañamiento del personal. -Identificación de funciones - Capacitación adecuada	
			Retención	-Gestión del desempeño -Pagos a tiempo -Beneficios laborales	
			Evaluación del desempeño	Evaluación por competencias Aplicación competencias Medición de desempeño	
V2: Desempeño laboral	Es un proceso que consiste en revisar y evaluar, logros individuales o grupales para iniciar planes de desarrollo, objetivos y metas; este proceso permite conocer el rendimiento de las personas en las actividades diarias que desarrollan, ayudando en el análisis de la productividad (Guartán, 2019).	Ayuda a conocer el rendimiento laboral de un colaborador. Incluye las dimensiones: Satisfacción laboral, Compensación y beneficios, y Trabajo en Equipo	Satisfacción laboral	- Reconocimiento por parte de gerencia - Remuneración - Participación en la toma de decisiones - Oportunidad de mejora	ORDINAL 1.- Totalmente desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo
			Compensación y beneficios	- Recompensa ante el equipo - Incentivos por parte de la organización - Línea de carrera	
			Trabajo en equipo	- Comunicación en el equipo - Cooperación - Colaboración entre los colaboradores - Relación laboral de empatía	

ANEXO 02. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador: El siguiente cuestionario forma parte de una investigación, a fin de obtener datos

De que Ud. opina acerca del Desempeño laboral , en base a su experiencia diaria.

CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE CERO (1) A CINCO (5), DONDE:

1: NUNCA 2:MUY POCAS VECES 3:ALGUNAS VECES 4:CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Satisfacción Laboral	1	¿Las labores realizadas son útiles para la institución?					
	2	¿Se siente útil en las labores cotidianas que desarrolla actualmente en la empresa?					
	3	¿Las actividades que desarrolla tienen concordancia con su perfil profesional?					
	4	¿El sueldo que gana actualmente tiene concordancia con las labores realizadas?					
Compensación	5	¿Se ha capacitado en el perfil de la categoría inmediata para un ascenso?					
	6	¿Considera adecuada el programa de promociones y ascensos es adecuado?					
	7	¿Siente que la empresa aplica algún programa para el desarrollo profesional de su personal?					
	8	¿Considera que la evaluación ha sido adecuada para tener una mejor categoría laboral?					
Trabajo en Equipo	9	¿Se encuentra motivado para realizar actividades con otros compañeros de trabajo?					
	10	¿Con que frecuencia realiza actividades compartidas con otros colaboradores?					
	11	¿Considera que las tareas son repartidas proporcionalmente entre los que conforman el equipo de trabajo?					
	12	¿Siente que el nivel de responsabilidad es repartido en forma proporcional entre el personal de su área?					

ENCUESTA DE GESTION TALENTO HUMANO

Estimado colaborador: El cuestionario presente forma parte de una investigación, que espera conseguir datos de qué opina de la Gestión del talento humano en la empresa donde labora.

CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE CERO (1) A CINCO (5), DONDE:

**1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE
5: SIEMPRE**

DIMENSION	PREGUNTA	INTERROGANTE	1	2	3	4	5
Selección	1	¿Considera que el proceso de selección de personal obedece a un plan establecido?					
	2	¿Piensa que el perfil laboral al que postuló se encuentra claramente definido?					
	3	¿Piensa que la evaluación de su CV y la entrevista efectuada son adecuadas?					
Capacitación	4	¿Considera que el programa de inducción aplicado fue adecuado ?					
	5	¿Considera que su capacitación acorde con las funciones asignadas?					
	6	¿Considera que la empresa le dio la capacitación adecuada para desarrollar sus funciones?					
Retención	7	¿Piensa que la empresa desarrolla programas de incentivo en función al cumplimiento de meta establecidas ?					
	8	¿Considera que la empresa realiza los esfuerzos necesarios por retener a su personal?					
	9	¿Considera que se tiene una línea de carrera clara para el desarrollo de sus funciones?					
Evaluación de desempeño	10	¿Considera que se tienen los elementos suficientes para desarrollar sus labores en forma eficiente?					
	11	¿Considera que las labores que desarrolla han sido logradas de acuerdo a lo establecido por la empresa?					
	12	¿Conoce de indicadores de desempeño para medir la labor realizada?					

ENCUESTAS USANDO GOOGLE FORMS

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador: El siguiente cuestionario forma parte de una investigación, a fin de obtener datos.

De que Ud. opina acerca del desempeño laboral, en base a su experiencia diaria.

CALIFIQUE LAS PREGUNTAS DESDE UNO (1) A CINCO (5), DONDE:

1: NUNCA 2: MUY POCAS VECES 3: ALGUNAS VECES 4: CASI SIEMPRE 5: SIEMPRE

[Iniciar sesión en Google](#) para guardar lo que llevas hecho. [Más información](#)

*Obligatorio

1 ¿Las labores realizadas son útiles para la institución? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2 ¿Se siente útil en las labores cotidianas que desarrolla actualmente en la empresa? *

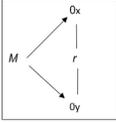
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3 ¿Las actividad que desarrolla tienen concordancia con su perfil profesional? *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

ANEXO 03. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022 AUTOR: Bada Calderón, Lizbeth Ileana							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué la gestión del talento humano influye satisfacción laboral en los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022?</p> <p>2. ¿De qué la gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión del talento Humano en el desempeño laboral en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022</p> <p>2. Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en la compensación y beneficios los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión del talento humano influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La gestión del talento humano influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama</p> <p>2. La gestión del talento humano influye significativamente en la compensación y beneficios de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de</p>	Variable independiente: GESTION DEL TALENTO HUMANO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Selección	-Proceso de captación del personal -Perfil de puestos y requisitos -Evaluación de cv y entrevista previa	1,3	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Malo, regular, excelente
			capacitación	-Acompañamiento del personal. -Identificación de funciones -Capacitación adecuada	4,6		
			Retención	-Gestión del desempeño -Pagos a tiempo -Beneficios laborales	6,9		
			Evaluación del desempeño	Evaluación competencias Aplicación competencias Medición de desempeño	9,12		
			Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento por parte de gerencia Remuneracion Participacion en la toma de decisiones Oportunidad de mejora 	1,4	Escala de Likert Nunca (1) Muy pocas veces (2)	Malo, regular, excelente

<p>distrito de Chicama, 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera la gestión del talento humano influye en el trabajo de equipo de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022?</p>	<p>de Chicama, 2022</p> <p>3. Determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el trabajo de equipo en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022</p>	<p>Chicama.</p> <p>3. La gestión del talento humano influye significativamente en el trabajo en equipo de los colaboradores en las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama</p>	<p>Compensación y beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensa ante el equipo • Incentivos por parte de la organización • Línea de carrera 	<p>5,8</p>	<p>Algunas veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>		<p>INSTRUMENTOS</p>		<p>MÉTODO DE ANÁLISIS</p>		
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p>  <p>Donde:</p> <p>O_x: Valor de la variable independiente: Gestión de talento Humano</p> <p>O_y: Valor de la variable dependiente: Desempeño laboral</p> <p>R²: Prueba de regresión logística ordinal</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Método: Hipotético-deductivo.</p>	<p>Población: 40 Trabajadores de las empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama</p> <p>Muestra: todos los trabajadores</p> <p>Muestreo: Censal</p>		<p>Variable independiente: Gestión de Talento Humano</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Número preguntas: 12</p> <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Número de preguntas: 12</p>				

ANEXO 04. VALIDACION DE INSTRUMENTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Selección								
1.	¿Considera que el proceso de selección de personal obedece a un plan establecido?	X		X		X		
2.	¿Piensa que el perfil laboral al que postuló se encuentra claramente definido?	X		X		X		
3.	¿Piensa que la evaluación de su CV y la entrevista efectuada son adecuadas?	X		X		X		
DIMENSION Capacitación								
4.	¿Considera que el programa de inducción aplicado fue adecuado?	X		X		X		
5.	¿Considera que su capacitación a acorde con las funciones asignadas?	X		X		X		
6.	¿Considera que la empresa le dio la capacitación adecuada para desarrollar sus funciones?	X		X		X		
DIMENSION Retención								
7.	¿Piensa que la empresa desarrolla programas de incentivo en función al cumplimiento de metas establecidas?	X		X		X		
8.	¿Considera que la empresa realiza los esfuerzos necesarios por retener a su personal?	X		X		X		
9.	¿Considera que se tiene una línea de carrera clara para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
DIMENSION Evaluación de desempeño								
10.	¿Considera que se tienen los elementos suficientes para desarrollar sus labores en forma eficiente?	X		X		X		
11.	¿Considera que las labores que desarrolla han sido logradas de acuerdo a lo establecido por la empresa?	X		X		X		
12.	¿Conoce de indicadores de desempeño para medir la labor realizada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Anali M. Ramos Díaz.**

DNI:42271756

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

19 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Anali M. Ramos Díaz



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Satisfacción Laboral								
1.	¿Las labores realizadas son útiles para la institución?	X		X		X		
2.	¿Se siente útil en las labores cotidianas que desarrolla actualmente en la empresa?	X		X		X		
3.	¿Las actividades que desarrolla tienen concordancia con su perfil profesional?	X		X		X		
4.	¿El sueldo que gana actualmente tiene concordancia con las labores realizadas?	X		X		X		
DIMENSION Compensación								
5.	¿Se ha capacitado en el perfil de la categoría inmediata para un ascenso?	X		X		X		
6.	¿Considera adecuada el programa de promociones y ascensos es adecuado?	X		X		X		
7.	¿Siente que la empresa aplica algún programa para el desarrollo profesional de su personal?	X		X		X		
8.	¿Considera que la evaluación ha sido adecuada para tener una mejor categoría laboral?	X		X		X		
DIMENSION Trabajo en Equipo								
9.	¿Se encuentra motivado para realizar actividades con otros compañeros de trabajo?	X		X		X		
10.	¿Con que frecuencia realiza actividades compartidas con otros colaboradores?	X		X		X		
11.	¿Considera que las tareas son repartidas proporcionalmente entre los que conforman el equipo de trabajo?	X		X		X		
12.	¿Siente que el nivel de responsabilidad es repartido en forma proporcional entre el personal de su área?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Anali M. Ramos Díaz.**

DNI:42271756

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

19 de mayo del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Anali M. Ramos Díaz

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION TALENTO HUMANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Selección								
1.	¿Considera que el proceso de selección de personal obedece a un plan establecido?	X		X		X		
2.	¿Piensa que el perfil laboral al que postuló se encuentra claramente definido?	X		X		X		
3.	¿Piensa que la evaluación de su CV y la entrevista efectuada son adecuadas?	X		X		X		
DIMENSION Capacitación								
4.	¿Considera que el programa de inducción aplicado fue adecuado?	X		X		X		
5.	¿Considera que su capacitación a acorde con las funciones asignadas?	X		X		X		
6.	¿Considera que la empresa le dio la capacitación adecuada para desarrollar sus funciones?	X		X		X		
DIMENSION Retención								
7.	¿Piensa que la empresa desarrolla programas de incentivo en función al cumplimiento de metas establecidas ?	X		X		X		
8.	¿Considera que la empresa realiza los esfuerzos necesarios por retener a su personal?	X		X		X		
9.	¿Considera que se tiene una línea de carrera clara para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		
DIMENSION Evaluación de desempeño								
10.	¿Considera que se tienen los elementos suficientes para desarrollar sus labores en forma eficiente?	X		X		X		
11.	¿Considera que las labores que desarrolla han sido logradas de acuerdo a lo establecido por la empresa?	X		X		X		
12.	¿Conoce de indicadores de desempeño para medir la labor realizada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario cuenta con suficiencia para ser aplicado.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luis A. Vives Coronado

DNI: 43107725

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

19 de mayo del 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Luis Alfonso Vives Coronado

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION Satisfacción Laboral								
1.	¿Las labores realizadas son útiles para la institución?	X		X		X		
2.	¿Se siente útil en las labores cotidianas que desarrolla actualmente en la empresa?	X		X		X		
3.	¿Las actividades que desarrolla tienen concordancia con su perfil profesional?	X		X		X		
4.	¿El sueldo que gana actualmente tiene concordancia con las labores realizadas?	X		X		X		
DIMENSION Compensación								
5.	¿Se ha capacitado en el perfil de la categoría inmediata para un ascenso?	X		X		X		
6.	¿Considera adecuada el programa de promociones y ascensos es adecuado?	X		X		X		
7.	¿Siente que la empresa aplica algún programa para el desarrollo profesional de su personal?	X		X		X		
8.	¿Considera que la evaluación ha sido adecuada para tener una mejor categoría laboral?	X		X		X		
DIMENSION Trabajo en Equipo								
9.	¿Se encuentra motivado para realizar actividades con otros compañeros de trabajo?	X		X		X		
10.	¿Con que frecuencia realiza actividades compartidas con otros colaboradores?	X		X		X		
11.	¿Considera que las tareas son repartidas proporcionalmente entre los que conforman el equipo de trabajo?	X		X		X		
12.	¿Siente que el nivel de responsabilidad es repartido en forma proporcional entre el personal de su área?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario cuenta con suficiencia para ser aplicado.

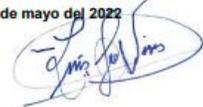
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Luis A. Vives Coronado

DNI: 43107725

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

19 de mayo del 2022



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. Luis Alfonso Vives Coronado

ANEXO 05. DATOS FIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

5.1 Gestión Talento Humano

Entrevista	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
e1	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3
e2	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3
e3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
e4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
e5	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1
e6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
e7	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2
e8	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
e9	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4
e10	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2

5.2. Desempeño Laboral

Entrevista	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
e1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
e2	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4
e3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
e4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
e5	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2
e6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
e7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
e8	3	3	3	4	2	3	3	3	4	2	2	2
e9	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
e10	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3

ANEXO 06. TABULACIÓN DE ENCUESTAS

TABULACION DE ENCUESTAS: DESEMPEÑO LABORAL													
Item	DIMENSIONES												Promed
	Satisfacción Laboral				Compensación				Trabajo en Equipo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2.75
E2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2.42
E3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2.42
E4	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2.08
E5	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2.00
E6	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2.42
E7	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.92
E8	2	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2.75
E9	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.83
E10	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2.42
E11	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2.00
E12	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3.00
E13	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2.75
E14	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2.50
E15	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2.92
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3.00
E17	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2.67
E18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.83
E19	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2.75
E20	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3.00
E21	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3.42
E22	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3.00
E23	3	2	4	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2.75
E24	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2.33
E25	2	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2.33
E26	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2.33
E27	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3.00
E28	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.08
E29	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3.17
E30	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2.33
E31	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1.92
E32	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2.33
E33	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2.33
E34	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3.00
E35	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2.08
E36	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2.75
E37	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3.00
E38	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3.08
E39	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3.17
E40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1.92

TABULACION DE ENCUESTAS: GESTION TALENTO HUMANO

Item	DIMENSIONES ENCUESTADAS												Prom
	Selección			Capacitación			Retención			Evaluación Desempeño			
	p1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3.50
2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
5	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
6	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3.50
7	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
8	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3.50
9	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4.00
10	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3.00
11	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2.50
12	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3.25
13	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3.50
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.25
15	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3.50
16	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.17
17	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.42
18	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.17
19	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.25
20	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.33
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.17
22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4.17
23	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3.50
24	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3.25
25	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2.83
26	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3.50
27	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3.33
28	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3.42
29	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3.50
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3.17
31	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2.50
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3.17
33	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2.75
34	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.42
35	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3.17
36	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4.08
37	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.42
38	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3.50
39	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3.42
40	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3.17

ANEXO 07. FICHA TÉCNICA

A. Ficha Técnica. Gestión Talento Humano

Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión del Talento Humano

Autor: Bada Calderón, Lizbeth Ileana

Administración: Individual

Procedencia: Programa en Maestría en Gestión Talento Humano.

Año: 2022

Aplicación: Personal grifos distrito de Chicama.

Duración: 15 minutos

Nº total de Ítems: 12 ítems.

Descripción de la Prueba

Se presenta el instrumento elaborado sobre Gestión del Talento Humano partiendo de la variable general, dividida en cuatro dimensiones: selección, capacitación, retención y evaluación.

En base a estas dimensiones e indicadores se plantearon los ítems, que hacen un total de 12 preguntas; cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Para la evaluación se han establecido los siguientes rangos:

Variable	Categoría	Valor para toda la encuesta	Para pregunta individual
Gestión Talento Humano	Baja	[0.00 – 20.0]	[0.00 – 1.67]
	Media	[20.01 – 40.0]	[1.671– 3.33]
	Alta	[40.01 – 60.0]	[3.331 – 5.00]

B. Ficha Técnica. Desempeño Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor: Bada Calderón, Lizbeth Ileana

Administración: Individual

Procedencia: Programa de Maestría en Gestión Talento Humano.

Año: 2022

Aplicación: Personal grifos distrito de Chicama.

Duración: 15 minutos

Nº total de Ítems: 12 ítems.

Descripción de la Prueba

Se presenta el instrumento elaborado sobre Desempeño Laboral partiendo de la variable general, dividida en tres dimensiones: satisfacción laboral, compensación y trabajo equipo.

En base a estas dimensiones e indicadores se plantearon los ítems, que hacen un total de 12 preguntas; cada pregunta tiene cinco alternativas de respuestas: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Para la evaluación se han establecido los siguientes rangos:

Variable	Categoría	Valor para toda la encuesta	Para pregunta individual
Desempeño Laboral	Baja	[0.00 – 20.0]	[0.00 – 1.67]
	Media	[20.01 – 40.0]	[1.671– 3.33]
	Alta	[40.01 – 60.0]	[3.331 – 5.00]

ANEXO 08. DESCRIPTIVOS CON ESCALA

Variable. Desempeño Laboral

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
SATISFAC_LABORAL			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	39	97.50%
	Alta	1	2.50%
COMPENSACION			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	38	95.00%
	Alta	2	5.00%
TRABAJO_EQUIPO			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	39	97.50%
	Alta	1	2.50%

Variable. Gestión Talento Humano

DIMENSION	Escala	Colaboradores	%
Selección			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	8	20.00%
	Alta	32	80.00%
Capacitación			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	16	40.00%
	Alta	24	60.00%
Retención			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	14	35.00%
	Alta	26	65.00%
Evaluación Desempeño			100.00%
	Baja	0	0.00%
	Media	14	35.00%
	Alta	26	65.00%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de talento humano y el desempeño laboral en empresas de servicios de combustible del distrito de Chicama, 2022", cuyo autor es BADA CALDERON LIZBETH ILEANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 16 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA VANESSA JOCELYN DNI: 19081715 ORCID 0000-0003-4781-8646	Firmado digitalmente por: VALZASA el 16-08-2022 11:29:29

Código documento Trilce: TRI - 0416775