



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión de talento humano y rendimiento laboral de los colaboradores
del área comercial del banco Falabella, Cercado de Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado de Administración**

AUTOR:

Valle Guere, Eliseo (orcid.org/0000-0001-5391-9764)

ASESOR:

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se la dedico a mi madre y hermano porque son aquellas personas que me motivan a ser mejor cada día; ya que siempre están a mi lado, apoyándome en cada momento y entender todo el sacrificio que se hizo, logrando terminar los objetivos trazados desde un comienzo.

Agradecimiento

A Dios por bríndame salud para compartir este logro con mis seres queridos, mi madre como toda mujer peruana luchadora enseñándome a no rendirme. También agradecer a todos los docentes, por el tiempo brindado en cada asesoramiento y compartir sus conocimientos en cada sesión de clase.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 10 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| III. METODOLOGÍA..... | 23 |
| 3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación | 23 |
| Nivel de investigación..... | 23 |
| Diseño de investigación..... | 23 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 24 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 25 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 26 |
| 3.5. Procedimientos | 27 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 29 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 29 |
| IV. RESULTADOS..... | 31 |
| V. DISCUSION | 42 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 45 |
| VII. RECOMENDACIONES | 46 |
| REFERENCIAS..... | 47 |
| ANEXOS..... | 54 |

Índice de tabla

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Técnica e instrumento de colección de datos..... | 26 |
| Tabla 2. Validación de instrumento por juicio de experto..... | 27 |
| Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad de gestión del talento humano y rendimiento laboral..... | 28 |
| Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad de gestión del talento humano | 28 |
| Tabla 5. Estadísticas de fiabilidad de rendimiento laboral..... | 28 |
| Tabla 6. Tabla cruzada de las variables de gestión del talento humano y rendimiento laboral..... | 31 |
| Tabla 7. Tabla cruzada de la dimensión eficacia y gestión del talento humano..... | 32 |
| Tabla 8. Tabla cruzada de la dimensión eficiencia y gestión del talento humano..... | 32 |
| Tabla 9. Tabla cruzada de la dimensión trabajo en equipo y gestión del talento humano..... | 32 |
| Tabla 10. Prueba de normalidad..... | 37 |
| Tabla 11. Contrastación de la hipótesis general gestión del talento humano y rendimiento laboral..... | 38 |
| Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específico eficacia y gestión del talento humano..... | 39 |
| Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específico eficiencia y gestión del talento humano..... | 40 |
| Tabla 14. Contrastación de la hipótesis específico trabajo en equipo y gestión del talento humano..... | 41 |

Índice de figura

| | |
|---|----|
| Figura 1 Resultado descriptivo de las variables..... | 31 |
| Figura 2 Resultado descriptivo de la primera dimensión..... | 32 |
| Figura 3 Resultado descriptivo de la segunda dimensión..... | 35 |
| Figura 4 Resultado descriptivo de la tercera dimensión..... | 36 |

RESUMEN

La presente investigación científica tuvo como objetivo determinar la relación de gestión de talento humano con el rendimiento laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. La investigación tuvo un diseño no experimental con un nivel correlacional basado en un enfoque cuantitativo de tipo aplicada en un corte transversal. La población tuvo 140 colaboradores y se empleó una muestra censal para que participen toda la población. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario. La investigación tuvo 3 expertos de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo para la validación del cuestionario. El programa estadístico empleado fue SPSS 25, se obtuvo como resultado una confiabilidad de 0,946 entre ambas variables, indicando una relación muy alta. Con respecto a la contrastación de hipótesis, se obtuvo como resultado un Rho Spearman de 0,516, indicando una correlación positiva considerable, con un nivel de significancia $\alpha = 0.05$ es menor ,000, por ello se rechazó la H_0 . Manifestando que hay relación entre ambas variables. Se concluye que al gestionar y ejecutar de manera correcta la gestión del talento humano también mejora significativamente el rendimiento laboral de los colaboradores del Banco Falabella.

Palabras clave: Gestión de talento humano, rendimiento laboral, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The objective of this scientific research was to determine the relationship between the management of human talent and the work performance of the collaborators of the Falabella bank, Cercado de Lima, 2022. The research had a non-experimental design with a correlational level based on a quantitative approach of type applied in a cross section. The population had 140 collaborators and a census sample was used for the entire population to participate. The survey technique was applied and the instrument used was the questionnaire. The investigation had 3 experts from the School of Administration of the Cesar Vallejo University for the validation of the questionnaire. The statistical program used was SPSS 25, resulting in a reliability of 0.946 between both variables, indicating a very high relationship. Regarding the hypothesis testing, a Spearman's Rho of 0.516 was obtained as a result, indicating a considerable positive correlation, with a level of significance $\alpha = 0.05$ is less than .000, therefore the H0 was rejected. Showing that there is a relationship between both variables. It is concluded that by correctly managing and executing the management of human talent, it also significantly improves the work performance of Banco Falabella employees.

Keywords: Human talent management, job performance, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la Gestión de talento humano (GTH) es la parte más importante de la organización, donde se coloca en debate si es conveniente contratar personal con enorme conocimiento y experiencia o que cuente con habilidades blandas para encaminar hacia los objetivos de la empresa. Conlleva, un rendimiento competitivo brindando una línea de carrera o crecimiento profesional.

A nivel internacional, Tran (2022) declara a la revista española RRHH Digital tras los dos años de COVID, en una empresa es importante la GTH, hay mucho énfasis en contratar personal, sino es la adaptación a un entorno desconocido donde se pueda equilibrar los objetivos del negocio enfocado en la rentabilidad con la satisfacción y compromiso de los colaboradores. Así mismo, Hernández, et al., (2020) señalaron en los últimos años en Colombia al realizar de manera ineficiente las funciones de talento humano, ha generado alta rotación en las organizaciones, por ese motivo que se viene trabajando, revisando y analizando en mejoras las prácticas de retención de manera masiva, de tal forma que el 60% de los colaboradores de horario flexible y reducción de jornada laboral y el 40% solicita mejorar las compensaciones y beneficios. De igual manera, Salazar (2017) nos define que las empresas colombianas buscan una combinación entre habilidades blandas y conocimientos; basado en el sistema programado en un análisis detallado y como utilizar lo tecnológico para llegar a los retos y objetivos de las empresas.

A nivel nacional, Quispe y Villegas (2018) definen que la implementación de estrategias es fundamental para la GTH dentro de la planificación basado en resultado a través de objetivos y programas, conlleva que los colaboradores se encuentren calificados y capacitados para estos desafíos. Así mismo, Valentín (2017) menciona que el talento humano no se ha empleado de manera adecuada, dado que, más contratan personal por cubrir puestos de trabajo, sin embargo, no realizan un énfasis sobre la capacidad y compromiso, donde la distribución del recurso se encuentra de forma ineficiente al contratar más personal administrativo que asistencial por eso hay establecimientos que carecen de personal perjudicando el rendimiento laboral. De igual manera,

Cáceres (2017) menciona que en nuestro país una de las estrategias que se emplea para mejorar el talento humano son los incentivos con el fin de un excelente desempeño, conlleva a la inversión de actividad y capacitaciones en busca de resultados positivos.

A nivel local, Salas (2020) menciona en aplicar diversas estrategias para mejorar el talento humano a su vez incrementar el rendimiento laboral a través de indicadores llegando al objetivo de una buena calidad de servicio en la comunidad universitaria. Por último, Chuctaya (2020) define que unas de las estrategias es la evaluación de 360, con el fin de desarrollar sus habilidad y capacidad, buscando la mejora en el rendimiento, incentivos y capacitación del personal. También Ruiz (2018) menciona que si tiene una gestión deficiente y mala comunicación como consecuencia se verificara bajo desempeño laboral y fracaso organizacional, por otro lado, si los colaboradores demuestran trabajo en equipo y son proactivos mejorara el ambiente laboral.

Por otra parte, la investigación del Banco Falabella que se realizó en el Cercado de Lima, dirigido al personal del área comercial, se buscó la implementación de mejoras en la GTH, en los siguientes puntos: selección y capacitación de personal de acuerdo a la necesidad del puesto laboral; se tiene que realizar los filtros necesarios para asumir el cargo, cabe resaltar, que el proceso inducción tiene que ser claro y dinámico, buscando estimular las actitudes del personal, basado en la motivación. A su vez se valida una oportunidad de mejora implementando indicadores con el objeto de incrementar el rendimiento laboral, basado en la eficacia y eficiencia del personal, lo que conlleva a un trabajo en equipo, donde los objetivos organizacionales sean alcanzables y claros para cada colaborador.

Continuamos con la formulación de preguntas con respecto al problema general: ¿Cómo se relaciona la GTH y rendimiento laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022?

Seguimos con la formulación de preguntas con respecto a los problemas específicos: i). ¿Cómo se relaciona la GTH y eficacia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022?, ii). ¿Cómo se relaciona la GTH y eficiencia laboral de los colaboradores del banco Falabella,

Cercado de Lima 2022?, iii) ¿Cómo se relaciona la GTH y trabajo en equipo de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022?

Por otro lado, empezamos con la Justificación del estudio: Teórico: dicha investigación se puede emplear para futuras investigación (conocimientos, datos y validaciones por expertos del tema), con el objetivo de la continua mejora en el talento humano basado al rendimiento laboral. Práctico: Se buscó alternativas de soluciones en ambas variables como implementar dinámicas al brindar capacitación y por consiguiente generar motivación al personal, concluyendo con un mejor rendimiento laboral enfocados y medidos por medio de indicadores. Metodológico: La investigación para una mayor confiabilidad se empleó el SPS v.24, se empleó la encuesta basada en preguntas abiertas. Social: Una vez con los resultados obtenidos, se desea implementar como base para futuras investigación y tener una mejora continua dentro de la entidad financiera

Así mismo, comenzamos con la formulación del objetivo general: determinar la relación de GTH con el rendimiento laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. Asu vez, continuamos con la formulación de los objetivos específicos: i) Identificar la relación de GTH con la eficacia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. ii). Identificar la relación de GTH con la eficiencia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. iii). Identificar la relación de GTH con el trabajo en equipo de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022.

Por último, seguimos con la hipótesis general: existe relación entre la GTH con el rendimiento laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022. Igualmente, continuamos con la formulación de la hipótesis específica: i). hipótesis específica: existe relación entre GTH con la eficacia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022. ii). hipótesis específica: existe relación entre la GTH con la eficiencia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022. iii). hipótesis específica: existe relación entre la GTH con el trabajo en equipo de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De igual importancia, los antecedentes del estudio comenzaremos a nivel internacional:

Según, Frías (2021) la GTH, el objetivo principal de la investigación cuantitativa es cuantificar los datos que son utilizados en la investigación por medio de un análisis estadístico. Verifico una población de 90 trabajadores, sugiere que la investigación cuantitativa busca revelar las regularidades observada por tal razón se aplicó la totalidad de 90 encuestas en la única empresa que seguía laborando, se empleó el Alfa de Cronbach, con una encuesta de tipo ordinal y se obtiene el valor de 0,853 determinando con nivel de confianza altos. Se determinó que la GTH es la actividad de mejoramiento indispensable, pero insuficiente para las necesidades organizacionales.

Como expresa, Cabezas (2020) tuvo como objetivo identificar el efecto que tiene la GTH sobre el rendimiento laboral, donde presentaron una metodología descriptiva, empleo el diseño no experimental en un enfoque cuantitativo. Realizado a 25 colaboradores, donde se utilizó encuesta y entrevista. Obteniendo como resultado el 24% de los colaboradores realizaron sus funciones sin recibir capacitaciones, de igual manera, el 48% de los colaboradores realizan funciones que no le corresponde y no hay reconocimiento por rendimiento laboral. Se concluye con la implementación de nuevos procesos para la medición del rendimiento laboral donde el monitoreo y seguimiento de la productividad sería clave para llegar a los objetivos organizacionales.

Por su parte, Soriano (2019) se expuso como objetivo el aspecto físico de la oficina con el rendimiento de los colaboradores. La metodología fue descriptiva, no experimental, así mismo, la muestra fue de 100 trabajadores, se empleó la encuesta. Se tuvo como resultado, el 50% de los trabajadores afirma que su espacio de trabajo no es adecuado para realizar sus funciones asignadas y el 20% señala que su rendimiento viene afectado por la organización empleada.

También, Ferreiro, et al., (2018) en su tesis el objetivo fue analizar la influencia de las empresas españolas y su valoración dentro de ellas. Se empleó la metodología descriptiva, con una muestra de 250 trabajadores. Mediante un cuestionario de 15 preguntas. Se concluyó que la formación de gestión humano

de estas empresas son por la toma de decisiones eficiente en base de estrategias innovadoras de toda organización.

Por último, Omar y Rossi (2017) tuvo como objetivo desarrollar estrategias para la continua mejora del rendimiento laboral, la metodología empleada fue descriptiva en un corte transversal, donde la población tuvo 80 trabajadores, mediante un cuestionario de 40 preguntas. Por ello, el 70% de los trabajadores necesitan refuerzos o capacitaciones con respecto a las funciones asignadas, en consecuencia, se demuestra bajo desempeño. En conclusión, se busca la flexibilidad en horarios y permisos debido al estrés generado por las tareas otorgadas.

Con respecto, a los antecedentes nacionales hemos investigado los siguientes:

Según, Rodas y Silva (2021) el proyecto tuvo una metodología de tipo básico, utilizo descriptivo correlacional, con un corte transversal en un diseño no experimental, la población y muestra fue de 32 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplico un cuestionario para recolectar información. Como principales resultados se obtuvo el 46.9% de los colaboradores indican que la GTH es de un nivel bajo y el 50.0% de los colaboradores tiene un nivel medio de desempeño laboral, además, se encontró un Rho de Spearman de 0.850. Se concluye aplicar nuevas estrategias en la GTH porque influye con el desempeño laboral.

Por su parte Guillen (2019) tuvo como objetivo Identificar como influye la GTH con el desempeño laboral, su metodología fue un enfoque cuantitativo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población fueron 65 colaboradores, se usó el cuestionario con 47 preguntas. Se tuvo como resultado un nivel de sig. Bilateral de 0.003 que fue estadísticamente significativo y menor a 0.05 y con un coeficiente de correlación de Rho-Spearman igual a 0,357 que indica una correlación positiva baja.

De acuerdo Pumacajia (2019) tuvo como objetivo identificar como influye GTH con el desempeño laboral, la metodología fue básica sobre un diseño no experimental de corte transversal, donde su población fueron 65 colaboradores. Se tuvo como resultado, un nivel de confianza del 95% con la ayuda de cuestionario de 26 preguntas. Se concluyó de manera óptima en un 100%, una relación positiva entre estas variables.

Según Ataypoma e Inga (2018) tuvieron como objetivo analizar la influencia de GTH con el desempeño laboral, la metodología empleada fue descriptiva tipo básica correlacional, donde su población fue 54 trabajadores. Se tuvo como resultado, Rho de Spearman = 0,79 que se considera como significativa, donde el 60% de los colaboradores menciona que es muy desfavorable. Se concluye que hay una relación muy baja entre ambas variables debido a los factores encontrados, por consiguiente, se busca implementar nuevos lineamientos administrativos.

De acuerdo Nolberto (2017) En su tesis su objetivo fue determinar cómo influye la GTH con el Desempeño Laboral. La metodología fue no probabilística. Se encuestó a 145 trabajadores, su utilizo el cuestionario con 17 preguntas. Se tuvo como resultado un RHO Spearman de 0.819, por ende, la relación es positiva alta, entre GTH y desempeño laboral. En conclusión, la inversión en aulas de capacitaciones y refuerzo para lograr alcanzar los objetivos organización e incrementar el desempeño laboral.

Del mismo modo, continuamos con los antecedentes:

Además, Girón (2021) tuvo como objetivo determinar cómo influye la GTH con la satisfacción laboral de los docentes en la IE 3045 UGEL 02, la metodología fue correlacional, con enfoque cuantitativo también de tipo básica, adema del diseño no experimental y corte transversal. La unidad de análisis fue 60 docentes, se empleó la encuesta. Se tuvo como resultado Rho de Spearman 0,556 una correlación alta. Se concluyó poner mayor énfasis en el talento humano y ubicar al personal con el puesto y cargo que mejor se basado a los objetivos de IE 3045.

De acuerdo Ayala (2020) en su tesis, GTH y el desempeño laboral de los trabajadores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo, se empleó la metodología descriptiva, su diseño no experimental, la unidad de análisis fue de 59. Se obtuvo como resultado rho de spearman = 0.910 brindando una relación perfecta. Se concluye implementar estrategias de GTH para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la cadena de boticas Inkafarma de la provincia de Huancayo.

Según, Roja y Vílchez (2018) tuvo como objetivo determinar la influencia de GTH con el desempeño laboral, la metodología fue de enfoque cuantitativo

tipo aplicada. La población fue 50 personas, mediante un cuestionario. Se tuvo un resultado rho de spearman = 0,510 que indica una correlación positiva. Se concluyó en buenas referencias con respecto desempeño laboral hay oportunidad de mejora.

De mismo modo López (2018) en su tesis su objetivo fue determinar cómo influye GTH con la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio Prado, se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental con una metodología descriptiva. Tuvo una muestra de 282 colaboradores, donde se aplicó la encuesta desglosada con 19 ítems. Se obtuvo como resultado rho de Spearman = 0.969, teniendo una relación positiva muy alta. Por último, se concluye una correlación positiva alta entre habilidades y actitudes.

Por último, Estupiñan (2018) tuvo como objetivo determinar cómo influye GTH con las tres Instituciones Educativas, del cono este de Lima. La metodología fue tipo básica, descriptiva con enfoque cuantitativo, además del diseño no experimental para un corte transversal. Tuvo una población censal 30 docentes. Se usó el cuestionario. Se obtuvo como resultado Rho de spearman = 8.092; por lo cual, se rechazó la hipótesis nula. Se concluye que debe mejorar la comunicación en la institución educativa, por ello, el área de Talento humano debe plantear nuevos canales digitales.

Por consiguiente, presentamos la orientación teórica de las variables y dimensiones:

Respecto a las teorías relacionadas a la GTH se tiene la teoría de Relaciones humanas Elton Mayo (1927) como se citó Mulder (2017) lo más importante dentro de una empresa es la parte humana.

De la misma manera las teorías vinculadas a las dimensiones: selección, capacitación y motivación; son:

Seguimos con la teoría selección de personal por Cohen (1982) como se citó en Ibáñez, Morales & Páez (2013) es el proceso en la cual se realiza la contratación de personal en el puesto requerido que se medirá por sus aptitudes y conocimientos en busca del equilibrio de las exigencias del puesto, potencialidades y características de las personas (p.27).

Continuamos con la teoría Y de McGregor (1974) como se citó en Pérez & Arango (2011) señala que la capacitación de personal es importante para que

los colaboradores sigan realizando las cosas bien a partir de ello, las organizaciones deben facilitar un ambiente adecuado con los implementos y maquinarias en óptimas condiciones para llegar a la meta. (p. 6-7).

Así mismo, la teoría de la motivación sustentada por Maslow (1937) como se citó en Sánchez (2018) menciona el ser humano busca la superación ante las adversidades esto con lleva a satisfacer sus necesidades demostrado en conductas relacionadas a una mayor aspiración personal.

Respecto a las teorías relacionadas al rendimiento laboral se tiene la teoría Y de McGregor (1974) como se citó en Campos (2019) quien señalo que los gerentes tienen que mejorar el acompañamiento de talento humano donde se debe diseñar y crear políticas, ambientes y procesos más eficiente con el fin de tener un alto rendimiento laboral.

De la misma manera las teorías vinculadas a la dimensión del rendimiento laboral: eficacia, eficiencia y trabajo en equipo; son:

Además, la teoría de la eficacia por Bandura (1977) como se citó en Pereyra et al. (2018) es tener un comportamiento seguro para alcanzar los objetivos acompañados de resultados positivos (p. 302).

De igual manera la teoría de eficiencia por Taylor (1911) como se citó por Huerta (2011) señala que esto se llevaría a cabo con 3 objetivos: 1. Controlar a los colaboradores, 2. Medir tiempo de trabajo y 3. Evitar quiebres o incidencias (p. 105).

Para finalizar, la teoría de Zajonc (1965) señala que para realizar las funciones es mejor tener el apoyo de otros compañeros esto conlleva tener el conocimiento previo para poder compartir dentro de la organización (p. 3).

Seguimos con los aportes conceptuales, se definió GTH. Según Zambrano y Molina (2016), menciona que la relación entre conocimiento y puesto de trabajo es la base la selección de personal o proceso de reclutamiento donde se desarrollará capacitaciones y facilidades al personal para motivar e involucrar hacia las actividad y objetivos organizacionales (p. 263). Igualmente, Erasmus et al. (2017). Nos mencionan que las organizaciones siguen protegiendo el capital intelectual de sus trabajadores, teniendo como pilar la flexibilidad en los horarios por distancia o estudios, siendo un punto clave para garantizar el logro de los objetivos. Además, Moghtadaie, L., & Taji, M. (2016).

Nos mencionan que el éxito de una organización se basa en las políticas en medida de las necesidades de RRHH, puesto que, se dificultara en dirección al entorno y eficacia del talento humano. Así mismo, Rodríguez, J. C. (2015). La GTH se basa en el nivel de competencia y habilidades específicas a través de procesos técnicos utilizados en la organización donde los resultados tienen que estar alineados a los objetivos. Por consiguiente, Divekar, R., & Raman, R. (2020). El talento humano debe estar alineado con la visión de la organización, por ello, se debe aplicar las siguientes estrategias: captación, desarrollo, retención y recompensa al colaborador. Además, Selvanathan et al. (2019). El talento humano se concentra en la enseñanza y desarrollo basado en la conducta y desempeño donde se adaptan a la cultura organizacional. Así mismo, Bradley, (2016). La gestión de talento puede mejorar el desempeño a largo plazo siempre y cuando se aplique una buena estrategia en reclutar, desarrollar, retener y beneficiar al recurso humano. A su vez, Lievens, (2015). El talento humano tiene que estar implementado dicho departamento en toda organización para contar un personal apropiado e identificado con la organización en base al reclutamiento y selección del personal. Es más, Okwara et al (2016). Señalan que la representación de mujeres en puestos de gestión y liderazgo es marginal. A pesar del inmenso avance académico, pocas de ellas ascienden a puestos directivos.

Por otro lado, seguimos con la primera dimensión denominada selección personal. Según Díaz (2018) es fundamental elegir las herramientas de manera correcta dentro de un proceso de selección por esa razón debe estar definido el perfil para cubrir el puesto de trabajo con la intención de que no se genere una demanda legal por un caso discriminatorio durante el proceso. Así mismo, Montero & León (2015) consideran para el proceso de selección deben analizar la relación dentro y fuera de las organizaciones tanto la experiencia expuesta en curriculum vitae como la entrevista clara y directa basada al tipo y objetivo de empresa (p. 136). Por último, Gumucio (2020) es un tema cautivador para las empresas modernas lo están implementando cada vez con la finalidad de contratar personal más calificado y competitivo para el puesto en oferta, conlleva a que los encargados del área de RRHH y Psicología trabajen en equipo en base a los objetivos organizacionales.

Seguimos con la segunda dimensión capacitación de personal. Según Rengifo (2018) menciona que se pueden utilizar diferentes medios y herramientas para mejorar las capacidades del personal, actitudes y conocimientos, es decir, se convierten en activos individuales e intransferibles, en consecuencia, no solo se busca cantidad sino calidad de parte de formación y de las áreas de apoyo. Además, Parra y Rodríguez (2016) señalan que la capacitación es muy importante dentro de una organización permite evaluar y medir conocimientos al personal donde los resultados te brindaran las decisiones que se deben tomar en su momento ya que es un proceso que utilizan métodos, tipos y beneficios en base a los objetivos organizacionales. Así mismo, Jamaica (2015) se basa en las necesidades de las organizaciones en busca de cambio orientadas hacia el objetivo, conlleva, retroalimentación de conocimientos, habilidad y actitudes de los colaboradores. (p. 4).

Por último, la tercera dimensión denominada motivación y estímulo al personal. Según Gantiva et al., (2018) es fundamental en lo emocional y se puede trabajar de manera eficiente a través de estrategias que permite la mejora del proceso de atención dentro o fuera de la empresa (p. 81). También Zubiri (2018) define como la satisfacción de un personal al poder alcanzar los objetivos o metas que plantea la organización, por esa razón, hay varias entidades financieras que no valoran el factor humano por lo que sus líderes no se han percatado de la importancia e influencia dentro de ellas (p. 195). Así mismo, López (2021) nos menciona es una herramienta eficiente para el factor humano y es la llave para diversos problemas que se puedan presentar, por consiguiente, si se realizan los procede de manera correcta no solo beneficiara a la organización sino también a la sociedad.

Continuamos con la variable rendimiento laboral. Según Martínez, Oviedo y Luna (2018) definen para contar un buen rendimiento laboral influye el ambiente donde se realizan las actividades, entonces al tener carencias va repercutir en la rotación del personal, absentismo y descansos médicos. En cambio, al contar un ambiente agradable va mejorar la eficiencia individual y colectiva donde se volverá competitiva llegar a la meta organizacional. Asu vez, Eble (2021). Menciona que el rendimiento laboral debe ser medido por indicadores para que tengan un mayor impacto y perduren en los resultados de la organización. Por último, Repiso y Jiménez (2017) señalan que hay dos

enfoques uno es estructural y el otro dinámico donde son complementos para mejorar la competencia laboral y alcanzar los objetivos del puesto laboral. Además, Johnson (1993). Mencionan que el conocimiento es fundamental en el rendimiento laboral, sin embargo, la experiencia es el eje principal para tomar decisiones en base a resultados. Así mismo, Abas (2016). Señalan que la competencia en la adaptabilidad personal y el aprendizaje continuo contribuyen en todos los elementos del rendimiento laboral. Es más, Payne (2020). Menciona que la capacitación es un refuerzo para aumentar las habilidades en las funciones asignadas, por ello, que el costo juega un factor importante en la decisión de una empresa de patrocinar el aprendizaje. Por un lado, Nowicki (2020). Señala que el rendimiento de una persona se mide por evaluaciones y se puede mejorar las capacidades y habilidades, siempre y cuando tienen la orientación y captación de manera óptima. Por otra parte, Faraclas (2018). Menciona que para tener un alto rendimiento en la organización se debe tener en cuenta las capacitaciones con un método dinámico y que las evaluaciones tengan una dirección hacia los objetivos de la empresa. A su vez, Caruso (2018). Señala que la tecnología debe complementarse con el área de recursos humanos para que se puedan ejecutar diversas actividades con el fin de optimar las tareas en menor tiempo posible siendo productivos para la empresa. Por último, Jarkovska (2020). Menciona para el mejorar el rendimiento de los trabajadores debe existir compromiso y satisfacción, por ello, es fundamental brindar responsabilidades, puesto que, asumirán y tomarán decisiones basado en resultados.

Con respecto a la primera dimensión denominada eficacia laboral. Según Gallego y Londoño (2020) definen que debido a la confianza podrán desarrollar y mejorar tanto las habilidades como las competencias alcanzando los objetivos organizacionales (p. 87). Asu vez, Jane (2014) menciona que la actitud es importante para realizar funciones productivas dentro de la organización esto conlleva a una eficacia obteniendo resultados positivos en base a los objetivos de la organización (p. 73). En fin, Jiménez y Guillermo (2018), la toma de decisiones y logro académico influyen en el desempeño laboral a través de una información clara y directa, conlleva a un alto sentido de eficacia (p.10).

Seguimos con la segunda dimensión denominada eficiencia laboral. Según Sánchez (2022), menciona en optimizar los recursos para una mayor producción donde los resultados obtenidos incrementen la rentabilidad (p. 75).

Así mismo, Dura (2022) define que tiene relación con el ser humano es decir al tener un colaborador competitivo podrá maximizar los recursos en base a la meta asignada (p. 68). Por último, Rojas (2016), es clave dentro de una organización basado en GTH por lo que las evaluaciones que brinda el área de RRHH debe contribuir y brindar las herramientas, técnicas e instrumentos para cumplir con los objetivos de las empresas.

Para terminar con la tercera dimensión denominada trabajo en equipo. Según Barraycoa y Millet (2020) menciona que es la competencia más solicitada por las empresas donde la mejor herramienta es la comunicación basada en actividades dinámicas para un mejor desempeño en el puesto de trabajo. Además, Gómez (2014) considera que la cooperación permite elaborar estrategias para un mejor rendimiento laboral, es decir, al pensar, hablar, reflexiones e intercambiar ideas o conocimiento ayuda a tomar las mejores decisiones en base a los resultados obtenidos (p. 49). Para finalizar Henríquez (2014) señala que debemos evaluar, medir y diseñar para mejorar el desenvolvimiento en equipo, por esa razón la participación de cada colaborador es fundamental de esta manera se podrá identificar qué factores influyen en el objetivo.

III. METODOLOGÍA

3.1. El tipo y diseño de la investigación

3.1.1. El tipo de investigación

Según Hernández et al., (2014) fue aplicada por que busca ser alternativas de solución con bases teóricas y conocimiento adquiridos.

3.1.2. Enfoque de investigación

Según Hernández et al., (2014) fue cuantitativo sirve para probar hipótesis se emplea la recopilación de datos basado en la medición numérica y análisis estadístico, es decir, realizan planteamientos acotados a través de una medición de variables basado en estadísticas en busca de probar hipótesis y teorías, cabe resaltar, la fuente de datos fue de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022.

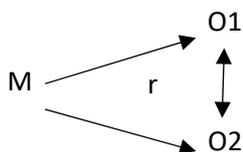
3.1.3. Nivel de investigación

Según Hernández et al., (2014) fue correlacional son situaciones o eventos relacionados entre dos o más personas, grupos, comunidades en un momento determinado. Donde se buscó la relación entre ambas variables GTH y rendimiento laboral.

3.1.4. Diseño de investigación

Según Hernández et al., (2014) fue no experimental menciona que no habrá alteración de las variables en la investigación realizada, en conclusión, es visualizar los fenómenos en su ambiente natural.

Diseño de investigación



M: Muestra
O1: Variable independiente
O2: Variable dependiente
R: Relación

3.1.5. Corte de la Investigación

La investigación presento corte transversal, según Hernández et al., (2014), es describir sucesos sin la alteración de las variables, así mismo, los datos recolectados en un tiempo único. Siendo en el año 2022.

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable I: Gestión de Talento

Definición conceptual: Según Zambrano y Molina (2016), menciona que la relación entre conocimiento y puesto de trabajo es la base para el reclutamiento o selección de personal donde se desarrollará capacitaciones y facilidades al personal para motivar e involucrar hacia las actividad y objetivos organizacionales.

Definición operacional: Según Arias (2006), se mide a partir de las observaciones y actitudes reales para la elaboración del instrumento llamado cuestionario en una escala de Likert con 5 opciones.

Indicadores:

Selección de personal

Curriculum vitae

Entrevista

Contratación

Capacitación de personal

Temas de capacitación

Frecuencia de capacitación

Plan de Capacitación

Motivación y Estímulos al personal

Satisfacción

Salario

Reconocimiento

3.2.2. Variable II: Rendimiento Laboral

Definición conceptual: Martínez, Oviedo y Luna (2018) definen para contar un buen rendimiento laboral influye el ambiente donde se realizan las actividades, entonces al tener carencias va repercutir en la rotación del personal, absentismo y descansos médicos. En cambio, al contar un ambiente agradable va mejorar la eficiencia individual y colectiva donde se volverá competitiva permitiendo alcanzar los objetivos de la organización.

Definición conceptual: Según, Maldonado (2007) la escala de Likert es instrumento de recolección datos cuantitativos atrás de una serie de ítems donde solicita la ración del sujeto; es decir se mediará a partir de un cuestionario en una escala Likert con 5 alternativas.

Indicadores:

Eficacia

Logro de objetivos

Actitudes

Puntualidad

Eficiencia

Productividad

Competencia

Evaluaciones

Trabajo en equipo

Comunicación

Cooperación

Liderazgo

Escala: Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Según Hernández et al., (2014) es una agrupación de personas, tienen una característica que desea ser estudiada. En la investigación la población fue 140 colaboradores del área comercial del Banco Falabella.

Criterios de inclusión:

Colaboradores (21 a 45 años)

Criterios de exclusión:

Personal que realiza servís dentro de la organización.

3.3.2. Muestra: Según Ramírez (2012) Fue censal porque se seleccionó al total de la población. La investigación se realizó en el banco Falabella del área comercial donde se consideró a toda la población que fue 140 colaboradores.

Unidad de análisis: Trabajadores de 21 a 45 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: Según López y Fachelli (2014) un procedimiento donde se recopila datos mediante un instrumento, además es un diseño dentro de la investigación descriptiva donde se extrae información para brindar a través de grafica o tabla. Es decir, la técnica que se empleará será la encuesta.

3.4.1. Instrumento: Según Hernández et al., (2014) un documento con preguntas formuladas en busca que las respuestas brindas nos ofrezca toda la información necesaria; por ello, la primera variable estuvo compuesto por tres dimensiones donde cada dimensión tiene 3 ítems. De igual manera, la segunda variable conto con 3 dimensiones y cada dimensión contara con 3 ítems.

Tabla 1

Técnica e instrumento de correlación de datos

| Variable | Técnica | Instrumento |
|---------------------------|----------|--------------|
| Gestión de talento humano | Encuesta | Cuestionario |

3.4.3. Validez: Por consiguiente, la Universidad Cesar Vallejo brindo a 3 expertos de la escuela de Administración para la validación del cuestionario. Según Hernández et al., (2014) definen es un instrumento donde la variable será medido y validado por personas calificadas y con trayectoria en el tema.

Tabla 2

Validación de instrumentos por juicio de expertos

| Expertos | Dr. Navarro Tapia Javier Felix | | Dr. Alva Arce, Rosel César | | Dr. Anderson Puyén. Carlos Enrique | | Promedio por indicador | | Promedio total |
|-----------------|--------------------------------|------------|----------------------------|------------|------------------------------------|------------|------------------------|------------|----------------|
| | 1ra. Var. | 2da. Var. | 1ra. Var. | 2da. Var. | 1ra. Var. | 2da. Var. | 1ra. Var. | 2da. Var. | |
| Claridad | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Objetividad | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Pertinencia | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Actualidad | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Organización | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Suficiencia | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Intencionalidad | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Consistencia | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Coherencia | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Metodología | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |
| Total | 83% | 83% | 85% | 85% | 85% | 85% | 84% | 84% | 84% |

En la tabla 2, se obtuvo un promedio del 84% lo cual, indica una calificación como excelente. Así mismo, fue validado por personas calificadas en la materia, quienes tienen experiencia en los aspectos teóricos y metodológico.

3.4.4. Confiabilidad: Se empleó la prueba piloto que fue aplicado a 14 elementos de la muestra. Según Hernández et al., (2014) señalaron que un artilugio debe brindar un resultado $>$ a 0,70. Para que el grado sea confiable.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de Gestión de talento humano y Rendimiento Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,946 | 36 |

En la tabla 3, se obtuvo una confiabilidad de 0,946 entre ambas variables, por lo presentado en el Anexo 8 según la escalada de valoración, indica una relación muy alta.

También, se realizó una prueba de confiabilidad a la V1: GTH.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de Gestión de talento humano

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,886 | 18 |

En la tabla 4, se obtuvo una confiabilidad de 0,886 de la variable gestión del talento humano, por lo presentado en el Anexo 8 según la escalada de valoración, indica una relación muy alta.

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de Rendimiento Laboral

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,934 | 18 |

En la tabla 5, se obtuvo una confiabilidad de 0,934 de la variable Rendimiento laboral, por lo presentado en el Anexo 8 según la escalada de valoración, indica una relación muy alta.

3.5. Procedimientos

Según Hernández et al., (2014). El grado de relación dentro de una investigación es importante y para precisar se debe ejecutar un análisis estadístico. Es decir, se consideró el cuestionario para medir la relación de ambas variables que se desglosara en dimensiones e indicadores.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis de datos descriptivo

Según Hernández, et al., (2014), conlleva a un análisis de las respuestas de parte de lo encuestado, lo cual, mediante una base de dato se establece perfiles como sexo, edad, peso o talla. En resumen, el dato obtenido se ejecutó

por el spss versión 25 este sistema nos brinda una información ordenada de manera numérica para tener una interpretación clara.

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Según Pritha (2022), señala que la muestra estadística permite atraer la conducta de una población, .se presenta conclusiones sobre los datos de ellos y el nivel de confianza de los resultados obtenido en la investigación. Es decir, el criterio estadístico y análisis empleado fue la prueba de normalidad que se desarrollara durante el proyecto.

3.7. Aspectos éticos

El proyecto de investigación se desarrolló con los criterios del Vicerrectorado de investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020), basado en los siguientes principios éticos: i). Beneficencia: Según Belmont (1979), el apoyo a los encuestados, es decir, se apoyó a los colaboradores en aclarar sus dudas ante cualquier consulta con respecto a las preguntas de la encuesta. ii). No Maleficencia: Según Nuremberg (1947) menciona que no debe existir maltrato físico y mental, es decir, la información adquirida en la encuesta solo será utilizada para esta investigación donde se guardó respeto sobre la imagen e integridad de los colaboradores y la entidad financiera. iii). Autonomía: Según Nuremberg (1947) consentimiento voluntario, es decir, se respetó las decisiones al llenar la encuesta en concordancia con sus intereses, deseos y creencias. iv). Justicia: según Belmont (1974), La selección de los participantes es equitativa., es decir, al realizar la encuesta a los colaboradores se dio la importancia a todos por igual.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

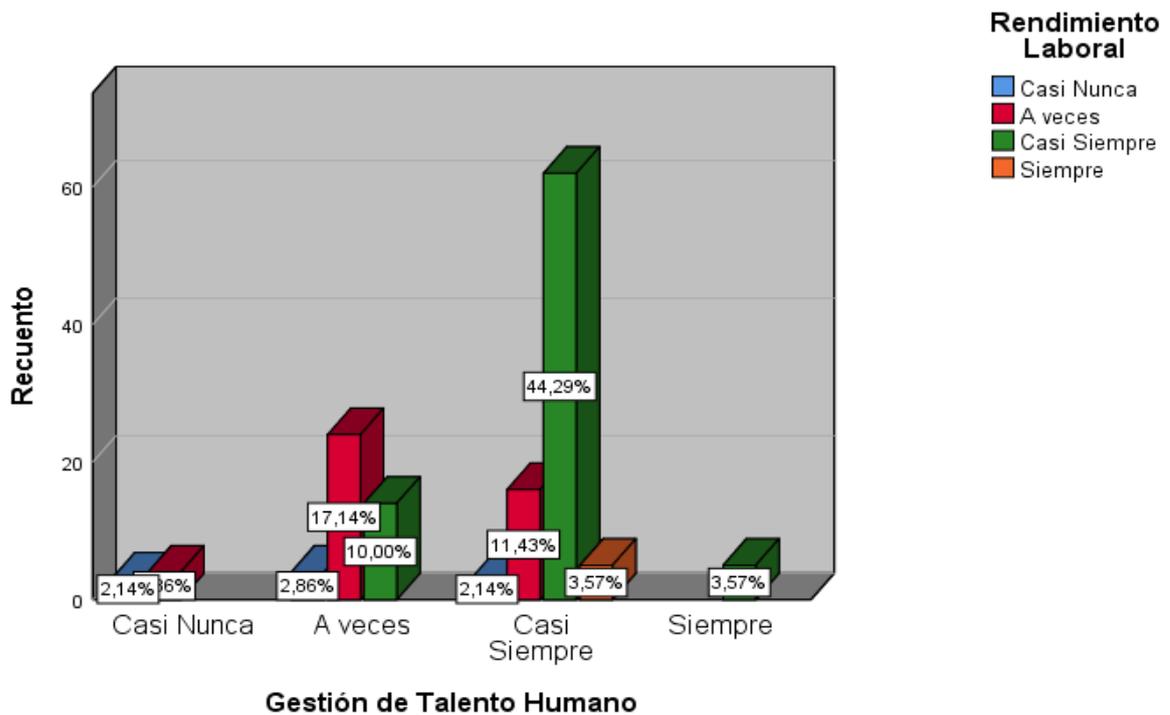
Tabla 6

Tabla cruzada de las variables Gestión de talento humano y Rendimiento Laboral

| | | | Rendimiento Laboral | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------|---------------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Total |
| Gestión de Talento Humano | Casi Nunca | Recuento | 3 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| | | % del total | 2,1% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 5,0% |
| | A veces | Recuento | 4 | 24 | 14 | 0 | 42 |
| | | % del total | 2,9% | 17,1% | 10,0% | 0,0% | 30,0% |
| | Casi Siempre | Recuento | 3 | 16 | 62 | 5 | 86 |
| | | % del total | 2,1% | 11,4% | 44,3% | 3,6% | 61,4% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 5 | 0 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 0,0% | 3,6% |
| Total | | Recuento | 10 | 44 | 81 | 5 | 140 |
| | | % del total | 7,1% | 31,4% | 57,9% | 3,6% | 100,0% |

Figura 1

Tabla cruzada de las variables Gestión de talento humano y Rendimiento Laboral



En la tabla 6 y Figura 1, el 5% mencionaron que casi nunca se da la GTH, de los cuales, el 2.1% consideraron que casi nunca se da el rendimiento laboral y el 2.9% mencionaron que a veces se da el rendimiento laboral.

Del 30.0% de los encuestados sostuvieron que a veces se da la GTH, de los cuales, el 2.9% mencionaron que casi nunca se da el rendimiento laboral, el 17.1% manifestaron que a veces se da el rendimiento laboral y 10.0% sostuvo casi siempre se da el rendimiento laboral.

Del 61.4% de las personas que fueron encuestadas señalaron que casi siempre se da la GTH, de los cuales, el 2.1% sostuvieron que casi nunca se da el rendimiento laboral, mientras que el 11.4% sostuvieron que a veces se da el rendimiento laboral y 44.3% señalaron que casi siempre se da el rendimiento laboral.

Del 3.6% de los trabajadores consideraron que siempre se da la GTH de los cuales, el 3.6% sostuvieron que casi siempre se da el rendimiento laboral.

En síntesis, del 100% de los colaboradores, indistintamente del grado de la gestión del talento humano: el 7.1% sostuvieron que casi nunca se da el rendimiento laboral, el 31.4% señalaron que a veces se da el rendimiento laboral, el 57.9% consideraron que casi siempre se da el rendimiento laboral y el 3.6% señalaron que siempre se da el rendimiento laboral.

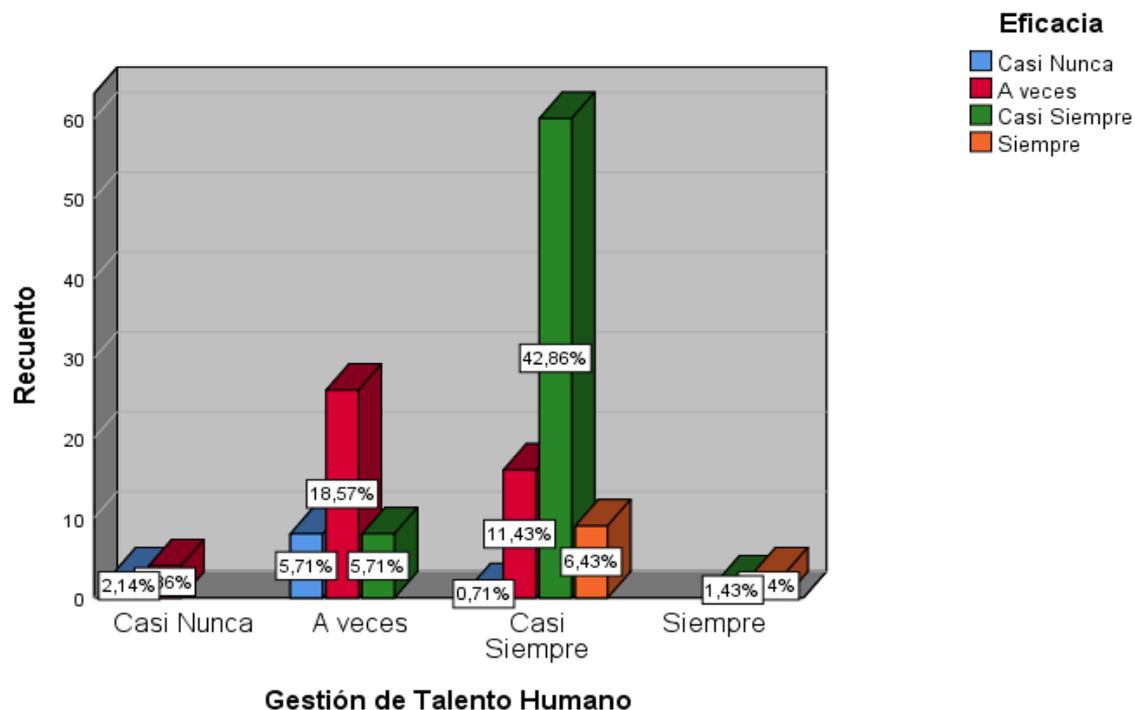
Tabla 7

Tabla cruzada de la dimensión Eficacia y Gestión de talento humano

| | | | Eficacia | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------|------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Total |
| Gestión de talento humano | Casi | Recuento | 3 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| | Nunca | % del total | 2,1% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 5,0% |
| | A veces | Recuento | 8 | 26 | 8 | 0 | 42 |
| | | % del total | 5,7% | 18,6% | 5,7% | 0,0% | 30,0% |
| | Casi Siempre | Recuento | 1 | 16 | 60 | 9 | 86 |
| | | % del total | 0,7% | 11,4% | 42,9% | 6,4% | 61,4% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 1,4% | 2,1% | 3,6% |
| | Total | Recuento | 12 | 46 | 70 | 12 | 140 |
| | | % del total | 8,6% | 32,9% | 50,0% | 8,6% | 100,0% |

Figura 2

Tabla cruzada de la dimensión Eficacia y Gestión de talento humano



En la tabla 7 y Figura 2, el 5% mencionaron que casi nunca se da la GTH, de los cuales, el 2.1% señalaron que casi nunca se da la Eficacia mientras el 2.9% mencionaron que a veces se da la Eficacia.

Del 30.0% de los trabajadores consideraron que a veces se da la GTH, de los cuales, el 5.7% mencionaron que casi nunca se da la Eficacia, el 18.6% manifestaron que a veces se da la Eficacia y 5.7% sostuvieron que casi siempre se da la Eficacia.

Del 61.4% de las personas fueron encuestada señalaron que casi siempre se da la GTH, de los cuales, el 0.7% mencionaron que casi nunca se da la Eficacia, el 11.4% sostuvieron que a veces se da la Eficacia mientras que el 42.9% manifestaron que casi siempre se da la eficacia y el 6.4% sostuvieron que siempre se da la Eficacia.

Del 3.6% de los trabajadores contemplaron que siempre se da la GTH, de los cuales, el 1.4% manifestaron que casi siempre se da la Eficacia y el 2.1% señalaron que siempre se da la Eficacia.

En síntesis, del 100% de los trabajadores, indistintamente del grado de la GTH: el 8.6% manifestaron que casi nunca se da la Eficacia, el 32.9% mencionaron que a veces se da la Eficacia, el 50.0% manifestaron que casi siempre se da la

eficacia y el 8.6% mencionaron que siempre se da la Eficacia.

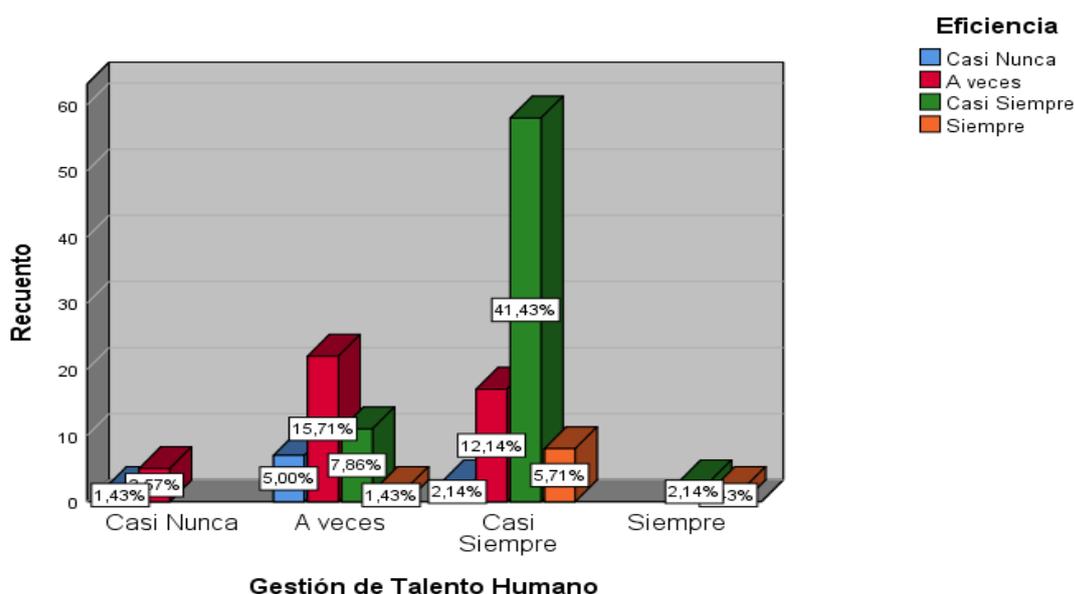
Tabla 8

Tabla cruzada de la dimensión Eficiencia y Gestión de talento humano

| | | | Eficiencia | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------|------------|---------|--------------|---------|--------|
| | | | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Total |
| Gestión de talento humano | Casi Nunca | Recuento | 2 | 5 | 0 | 0 | 7 |
| | | % del total | 1,4% | 3,6% | 0,0% | 0,0% | 5,0% |
| | A veces | Recuento | 7 | 22 | 11 | 2 | 42 |
| | | % del total | 5,0% | 15,7% | 7,9% | 1,4% | 30,0% |
| | Casi Siempre | Recuento | 3 | 17 | 58 | 8 | 86 |
| | | % del total | 2,1% | 12,1% | 41,4% | 5,7% | 61,4% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 2,1% | 1,4% | 3,6% |
| Total | | Recuento | 12 | 44 | 72 | 12 | 140 |
| | | % del total | 8,6% | 31,4% | 51,4% | 8,6% | 100,0% |

Figura 3

Tabla cruzada de la dimensión Eficiencia y Gestión de talento humano



En la tabla 8 y Figura 3, el 5% mencionaron que casi nunca se da la GTH, de los cuales, el 1.4% manifestaron que casi nunca se da la Eficiencia, mientras

el 3.6% mencionaron que a veces se da la Eficiencia.

Del 30.0% de las personas consideraron que a veces se da la GTH, de los cuales, el 5.0% mencionaron que casi nunca se da la Eficiencia, el 15.7% señalaron que a veces se da la Eficiencia, mientras el 7.9% manifestaron que casi siempre se da la Eficiencia y 1.4% mencionaron que siempre se da la Eficiencia.

Del 61.4% de las personas fueron encuestada señalaron que casi siempre se da la GTH, de los cuales, el 2.1% mencionaron que casi nunca se da la Eficiencia, el 12.1% manifestaron que a veces se da la Eficiencia mientras que el 41.4% manifestaron que casi siempre se da la Eficiencia y el 5.7% mencionaron que siempre se da la Eficiencia.

Del 3.6% de las personas sostuvieron que siempre se da la GTH, de los cuales, el 2.1% mencionaron que casi siempre se da la Eficiencia y el 1.4% señalaron que siempre se da la Eficiencia.

En síntesis, del 100% de los trabajadores, indistintamente del grado de la GTH: el 8.6% manifestaron que casi nunca se da la Eficiencia, el 31.4% mencionaron que a veces se da la Eficiencia, el 51.4% manifestaron que casi siempre se da la Eficiencia y el 8.6% mencionaron que siempre se da la Eficiencia.

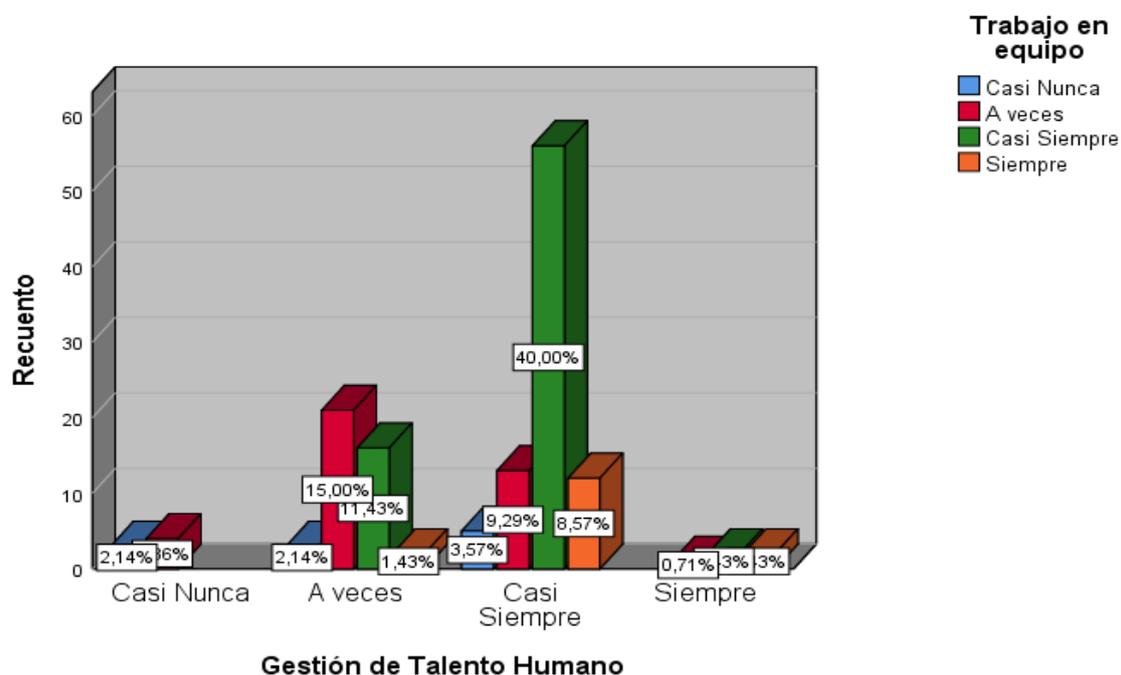
Tabla 9

Tabla cruzada de la dimensión Trabajo en equipo y Gestión de talento humano.

| | | | Trabajo en equipo | | | | |
|------------------------------------|---------|-------------|-------------------|------------|-----------------|---------|--------|
| | | | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre | Total |
| Gestión de talento humano | Casi | Recuento | 3 | 4 | 0 | 0 | 7 |
| | Nunca | % del total | 2,1% | 2,9% | 0,0% | 0,0% | 5,0% |
| | A veces | Recuento | 3 | 21 | 16 | 2 | 42 |
| | | % del total | 2,1% | 15,0% | 11,4% | 1,4% | 30,0% |
| | Casi | Recuento | 5 | 13 | 56 | 12 | 86 |
| | Siempre | % del total | 3,6% | 9,3% | 40,0% | 8,6% | 61,4% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| | | % del total | 0,0% | 0,7% | 1,4% | 1,4% | 3,6% |
| Total | | Recuento | 11 | 39 | 74 | 16 | 140 |
| | | % del total | 7,9% | 27,9% | 52,9% | 11,4% | 100,0% |

Figura 4

Tabla cruzada de la dimensión Trabajo en equipo y Gestión de talento humano



En la tabla 9 y Figura 4, el 5% mencionaron que casi nunca se da la GTH, de los cuales, el 2.1% manifestaron que casi nunca se da el Trabajo en equipo, mientras el 2.9% mencionaron que a veces se da el Trabajo en equipo.

Del 30.0% de las personas señalaron que a veces se da la GTH, de los cuales, el 2.1 % mencionaron que casi nunca se da el Trabajo en equipo, el 15.0% manifestaron que a veces se da el Trabajo en equipo, mientras el 11.4 % manifestaron que casi siempre se da el Trabajo en equipo y 1.4% mencionaron que siempre se da el Trabajo en equipo.

Del 61.4% de las personas fueron encuestada señalaron que casi siempre se da la GTH, de los cuales, el 3.6% mencionaron que casi nunca se da el Trabajo en equipo, el 9.3% manifestaron que a veces se da el Trabajo en equipo mientras que el 40.0% manifestaron que casi siempre se da la Trabajo en equipo y el 8.6% mencionaron que siempre se da el Trabajo en equipo.

Del 3.6% de los encuestados mencionaron que siempre se da la GTH, de los cuales, el 0.7% consideraron que a veces se da el Trabajo en equipo y el 1.4% señalaron que casi siempre se da el Trabajo en equipo. Del 1.4% señalaron que siempre se da el Trabajo en equipo

En síntesis, del 100% de los encuestados, indistintamente del grado de la GTH: el 7.9 % manifestaron que casi nunca se da señalaron que casi siempre se da el

Trabajo en equipo, el 27.9% mencionaron que a veces se da el Trabajo en equipo, el 52.9% determinan que casi siempre se da el Trabajo en equipo y el 11.4% establecen que siempre se da el Trabajo en equipo.

4.2. Estadística Inferencial

4.2.1. Prueba de Normalidad

Prueba de hipótesis:

H_0 = Es normal, la distribución de los datos de la muestra

H_1 = No es normal, la distribución de los datos de la muestra

Regla de disposición:

Dado que, el si el nivel de significancia es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis alterna,

Por lo tanto, si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza hipótesis alterna.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|------------------------------|---------------------------------|-----|------|-----------------|-----|------|
| | Estadísti co | gl | Sig. | Estadísti co | gl | Sig. |
| Gestión de Talento Humano | ,366 | 140 | ,000 | ,757 | 140 | ,000 |
| Rendimiento Laboral | ,347 | 140 | ,000 | ,779 | 140 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se empleó el coeficiente Kolmogorov-Smirnova, puesto que, la muestra fue mayor a 50 encuestados, así mismo, $P=,000$ siendo menor al valor de significancia 0,05, por ello, se acepta la H_0 estableciendo que no existe una distribución normal; para contrastar la hipótesis, se empleó la correlación de Rho de Spearman.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre GTH y rendimiento laboral.

H_1 : Existe relación entre GTH y rendimiento laboral.

Regla de disposición:

Dado que, el si el nivel de significancia es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis alterna,

Por lo tanto, si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza hipótesis alterna.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis general Gestión de talento humano y Rendimiento Laboral

| | | | Gestión de talento humano | Rendimiento Laboral |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de talento humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,516** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Rendimiento Laboral | Coeficiente de correlación | ,516** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 140 | 140 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se presentó la contrastación de la Hipótesis general donde se obtuvo un Rho Spearman de 0,516, por lo expuesto en el Anexo 7 indica como una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia es menor ,000, por ello, por ello se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación entre ambas variables

Hipótesis Especifico: Eficacia

H_0 : No existe relación entre GTH y eficacia.

H_1 : Existe relación entre GTH y eficacia.

Regla de disposición:

Dado que, el si el nivel de significancia es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis alterna,

Por lo tanto, si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza hipótesis alterna.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis especifico Eficacia y Gestión de talento humano

| | | Gestión de talento humano | | Eficacia |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|--------|----------|
| Rho de Spearman | Gestión de talento humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,663** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Eficacia | Coeficiente de correlación | ,663** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 140 | 140 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, presentamos la contrastación de la Hipótesis específico donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,663, por lo expuesto en el Anexo 7 indica como una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia es menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en primera dimensión y la variable.

Hipótesis Especifico: Eficiencia

H_0 : No existe relación entre GTH y eficiencia.

H_1 : Existe relación entre GTH y eficiencia.

Regla de disposición:

Dado que, el si el nivel de significancia es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis alterna,

Por lo tanto, si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza hipótesis alterna.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis específico Eficiencia y Gestión de talento humano

| | | Gestión de Talento Humano | | Eficiencia |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|--------|------------|
| Rho de Spearman | Gestión de talento humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,511** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Eficiencia | Coeficiente de correlación | ,511** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 140 | 140 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 13, presentamos la contrastación de la HE donde se obtuvo un Rho Spearman de 0,511, por lo expuesto en el Anexo 7 indica como una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia es menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en segunda dimensión y la variable.

Hipótesis Especifico: trabajo en equipo

H_0 : No existe relación entre GTH y trabajo en equipo.

H_1 : Existe relación entre GTH y trabajo en equipo.

Regla de disposición:

Dado que, el si el nivel de significancia es mayor o igual a 0.05 se acepta la hipótesis alterna,

Por lo tanto, si el nivel de significancia es menor a 0.05 se rechaza hipótesis alterna.

Tabla 14

Correlaciones de la hipótesis especifico trabajo en equipo y Gestión de talento humano

| | | | Gestión de talento humano | Trabajo en equipo |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Gestión de talento humano | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,428** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 140 | 140 |
| | Trabajo en equipo | Coeficiente de correlación | ,428** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 140 | 140 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 14, presentamos la contrastación de la Hipótesis especifico donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,428, por lo expuesto en el Anexo 7 indica como una correlación positiva media. Así mismo, el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ es menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en tercera dimensión y la variable.

V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general de la investigación que fue determinar la relación entre la GTH y el rendimiento laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. Según la tabla 11, presento la contrastación de la hipótesis general obtuvo un Rho de Spearman de 0,516, hubo una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia fue menor ,000, por ello, se rechazó la H_0 . Manifestando que hay relación entre ambas variables. Se contrastaron con Rodas y Silva (2021) en su investigación tuvieron su objetivo general fue determinar la influencia de la GTH y el desempeño laboral, quienes obtuvieron como resultado de su investigación un Rho de Spearman de 0,850, lo cual, indico una correlación positiva muy fuerte.

De los resultados mostrados corresponde que existe una relación entre la GTH y rendimiento laboral, en cambio, se difiere en el nivel de correlación. Es más, Elton Mayo (1927) como citó Mulder (2017) mencionaron que lo más importante dentro de una empresa es la parte humana. Además, para los autores, Repiso y Jiménez (2017) señalaron que los rendimientos laborales brindan dos enfoques uno estructural y el otro dinámico donde son complementos para mejorar la competencia laboral en busca de los objetivos.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación fue identificar la relación de GTH y la eficacia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. Según la tabla 12, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,663, hubo una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia fue menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en primera dimensión y la variable. Se contrastaron con Guillen (2019) su objetivo fue establecer el grado de relación que existe entre la GTH y el desempeño laboral, quien obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,357, lo cual, indica una correlación positiva media.

De los resultados mostrados corresponde que existe una relación entre la GTH y eficacia, en cambio, se difiere en el nivel de correlación. De hecho, la teoría de la eficacia por Bandura (1977) como se citó en Pereyra et al., (2018) manifestaron tener un comportamiento seguro para alcanzar los objetivos acompañados de resultados positivos. A su vez, Jane (2014) mencionó que la

eficacia es importante para realizar funciones productivas dentro de la organización mejorando la eficacia y obteniendo resultados positivos en base a los objetivos de la organización.

Con respecto al segundo objetivo específico de la investigación fue Identificar la relación entre la GTH y la eficiencia laboral de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. Según la tabla 13, presentamos la contrastación de la hipótesis específico donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,511, hubo una correlación positiva considerable. Así mismo, el nivel de significancia es menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en segunda dimensión y la variable. Se contrastaron con Ayala (2020), en sus tesis su objetivo fue determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral, quien obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,910, lo cual, indica correlación positiva muy fuerte.

De los resultados mostrados corresponde que existe una relación entre la GTH y eficiencia, en cambio, se difiere en el nivel de correlación. De igual manera, la teoría de eficiencia por Taylor (1911) como se citó por Huerta (2011) señalaron que esto se llevaría a cabo con 3 objetivos: 1. Controlar a los colaboradores, 2. Medir tiempo de trabajo y 3. Evitar quiebres o incidencias. Por su parte el autor, Sánchez (2022), mencionó que la eficiencia es optimizar los recursos para una mayor producción donde los resultados obtenidos incrementen la rentabilidad.

En relación, al tercer objetivo específico fue identificar la relación de gestión del talento humano con el trabajo en equipo de los colaboradores del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. Según la tabla 14, presentamos la contrastación de la hipótesis específico donde se obtuvo un Rho de Spearman de 0,428, hubo una correlación positiva media. Así mismo, el nivel de significancia es menor ,000, por ello, se rechaza la H_0 . Manifestando que hay relación en tercera dimensión y la variable. Se contrastaron con Nolberto (2017) en su tesis tuvo como objetivo determinar cómo influye la GTH con el desempeño laboral, quien obtuvo como resultado un Rho de Spearman de 0,819, lo cual, indica correlación positiva muy fuerte.

De los resultados mostrados corresponde que existe una relación entre la GTH y trabajo en equipo, en cambio, se difiere en el nivel de correlación, en cambio,

se diferencia en el nivel de correlación. Por lo tanto, la teoría de Zajonc (1965) señaló que para realizar las funciones es mejor tener el apoyo de otros compañeros esto conlleva tener el conocimiento previo para poder compartir dentro de la organización. Por su parte los autores Barraycoa y Millet (2020) mencionaron que el trabajo en equipo es la competencia más solicitada por las empresas donde la mejor herramienta es la comunicación basada en actividades dinámicas para un mejor desempeño en el puesto de trabajo.

VI. CONCLUSIÓN

Primera. Para comenzar, el objetivo principal tuvo una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0,516, por ende, existe relación entre GTH y rendimiento laboral. Se concluye que al gestionar y ejecutar de manera correcta también mejora significativamente el rendimiento laboral de los trabajadores del Banco Falabella.

Segunda. En cuanto, al primer objetivo específico hubo correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0,663, por ende, existe relación entre GTH y eficacia laboral. En conclusión, GTH es fundamental para tener un conocimiento previo al puesto de trabajo, en la medida que mejora la eficacia laboral mejora también la GTH del Banco Falabella donde beneficia ambas partes.

Tercera. Seguimos con el segundo objetivo específico tuvo una correlación positiva considerable de Rho de Spearman = 0,511, por ende, existe relación entre GTH y eficiencia laboral. Se concluye que la GTH al realizar funciones competitivas mejorará la productividad, en la medida que mejora la eficiencia laboral mejora también la GTH del Banco Falabella.

Cuarta. Por último, el tercer objetivo específico una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0,428, por ende, existe relación entre GTH y trabajo en equipo. En conclusión, la GTH al realizar una comunicación clara y fomentar la unión y cooperación en la entidad, en la medida en que mejora el trabajo también mejora la GTH del Banco Falabella.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. En base, que hubo una correlación positiva considerable entre la GTH y rendimiento laboral se sugiere un plan de acción con el fin de mejorar y fortalecer la selección y capacitación del personal optando con implementar estrategias en base a la motivación, produciendo un mayor rendimiento en los trabajadores del Banco Falabella.

Segunda. Puesto, que hubo una correlación positiva considerable entre la GTH y eficacia laboral se sugiere una estrategia valorando la actitud proactiva del colaborador, estableciendo tiempo de entregas y colocando de manera transparente los objetivos, que conllevan a definir las funciones del puesto y manejar una información clara.

Tercero. Dado, que hubo una correlación positiva considerable entre la GTH y eficiencia laboral se sugiere capacitaciones y evaluaciones de manera mensual, para mejorar la competencia e incrementar la productividad en los colaboradores del Banco Falabella.

Cuarto. Al existir, una correlación positiva media entre la GTH y el trabajo en equipo se sugiere llevar cursos de liderazgo para entender el concepto de formación versus desarrollo. De igual manera, utilizar con más frecuencia los canales digitales o el intranet para brindar una información clara, así mismo, fomentar e implementar actividades didácticas tanto físico como psicológicos para mejorar en las relaciones interpersonales del grupo en el banco Falabella.

REFERENCIAS:

Abas, M. C., & Imam, O. A. (2016). Graduates' Competence on Employability Skills and Job Performance. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 5(2), 119-125.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1108534.pdf>

Ataypoma, D. & Inga, B. (2018). La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la provincia de Huancavelica. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/jnhmy>

Ayala, K. (2020) La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de la cadena de boticas inkafarma en la provincia de Huancayo. (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<https://n9.cl/bzjqdi>

Barraycoa, J., & Millet, O. (2010). La competencia de trabajo en equipo: más allá del corta y pega. *Revista Vivat Academia*, (111), 66-70. Recuperado de:

<https://n9.cl/7jmsh>

Bradley, A. P. (2016). Talent management for universities. *Australian Universities Review*, 58(1), 13-19.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1091199.pdf>

Cabezas, C. (2022). Gestión de talento humano y rendimiento laboral (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<https://n9.cl/jh01l>

Caceres, A. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción del cliente en la empresa Paraaco Backpacker en el distrito de Paracas en el 2018. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/hv3p9>

Campos, J. (2019). 3 teorías de motivación laboral aplicadas en un Smart Company. Recuperada de:

<https://n9.cl/tc5hc>

Chávez, L. (2018). La gestión del talento humano como estrategia empresarial. (Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Recuperada de:

<https://n9.cl/b5h0e>

Caruso, S. J. (2018). Toward understanding the role of Web 2.0 technology in self-directed learning and job performance. Contemporary Issues in Education Research (CIER), 11(3), 89-98.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1184612.pdf>

Checa, Cabrera & Chavarry (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. (Universidad Señor del Sipán). Recuperada de:

<https://n9.cl/z7gwi>

Del Aguila, R., Grandez, A. & Gonzales K. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Yarinacocha. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/ywl3up>

Divekar, R., & Raman, R. (2020). Talent Management in Academia--The Indian Business School Scenario. International Journal of Higher Education, 9(2), 184-192

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1240551.pdf>

Durá, I. (2012). La escuela activa en las revistas de Arquitectura. Recuperado de:

<https://n9.cl/ksc9u>

Eble, A., & Hu, F. (2021). (Mis) Information and the Value of College Names. EdWorkingPaper No. 20-329. Annenberg Institute for School Reform at Brown University

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED616689.pdf>

Erasmus, B., Naidoo, L., & Joubert, P. (2017). Talent management implementation at an open distance e-learning higher educational institution: The views of senior line managers. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18(3), 83-98

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1142282.pdf>

Estupiñán, M. (2021). Gestión del talento humano en tres Instituciones educativas del cono este de Lima. (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<https://n9.cl/g265p>

Frías Pérez, E. A. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado 2021 (Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato) Recuperado de:

<https://n9.cl/nkehc>

Farías, F. & Molina, C. (2016). Gestión del Talento Humano y Gestión del Conocimiento. *Revista Publicando*. Recuperado de:

<https://n9.cl/u76oj>

Faraclas, K. L. (2018). A Professional Development Training Model for Improving Co-Teaching Performance. *International Journal of Special Education*, 33(3), 524-540

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196707.pdf>

Ferreiro, F., Campo, M. & Camino, M. (2019). La formación y la gestión del talento en las empresas más valoradas en recursos humanos en España. Recuperada de

<https://n9.cl/ry4r3>

Gallego, D., & Londoño, B. (2010). Formación en creencias de eficacia. Una propuesta para reducir el burnout y optimizar los niveles de engagement en empleados. *Revista International Journal of Psychological Research*, 3(2), 86-92. Recuperado de:

<https://n9.cl/80dzu>

Galvis, L. & Cárdenas, N. (2016). Gestión del talento humano en el sector público en Colombia. *Revista Apuntes de administración*. Recuperado de:

<https://n9.cl/yguc1>

Gantiva, C. et al. (2012). Atención y motivación ante estímulos afectivos en personas con ansiedad social. *Revista CES Psychology*. Recuperado de:

<https://n9.cl/e080x>

Giron, S. (2021). Gestión del talento humano y satisfacción laboral de los docentes en la IE 3945 UGEL 02, Lima. (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<https://n9.cl/nlr1w>

Gómez, R. (2004). El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (90), 41-56. Recuperado de:

<https://n9.cl/9lsrk>

Guillén, S. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Haqira, provincia de Cotabambas, Apurímac. (Tesis de Licenciado)

<https://n9.cl/ztut4>

Gumucio, J. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Revista Perspectivas*. Recuperado de:

<https://n9.cl/7wgo>

Haussner, W., DeRosa, A. P., Haussner, D., Tran, J., Torres-Lavoro, J., Kamler, J., & Shah, K. (2022). COVID-19 associated myocarditis: A systematic review. *The American journal of emergency medicine*. (p. 150-155). Recuperada de:

<https://n9.cl/8oqm1>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Recuperado de:

<https://n9.cl/2i4>

Huerta (2011). La teoría de la Eficiencia dinámica. Recuperada de:

<https://n9.cl/elfxc>

Ibáñez, Morales & Páez (2013). Especialización de la gestión humana de las organizaciones de Bogotá. (Universidad Piloto de Colombia). Programa de Psicología (pág. 27). Recuperada:

<https://n9.cl/ht79n>

Jack, O. (2022). La gestión de personas tiene un rol clave a la hora de equilibrar las exigencias de negocio con la satisfacción y el compromiso de los equipos. *Revista Recuso Humano Digital*. Recuperada:

<https://n9.cl/v90ln>

Jamaica, F. (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/9he6q>

Jané, E. (2004). La eficacia de la promoción de la salud mental y la prevención de los trastornos mentales. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (89), 67-77. Recuperado de:

<https://n9.cl/844fg>

Jarkovska, M (2020). Journal on Efficiency and Responsibility in Education and Science, v13 n3 p101-112 2020

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1278155.pdf>

Jiménez, B., & Guillermo, W. (2008). El enfoque de políticas públicas y los estudios sobre gobierno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (41), 57-80. Recuperado de

<https://n9.cl/vj1fl>

Johnson, A. W., & Summers, A. A. (1993). What Do We Know about How Schools Affect the Labor Market Performance of Their Students?.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED363807.pdf>

Lievens, R. (2015). ePortfolios in the Workplace for Human Capital Management: A Multiple Case Study. *International Journal of ePortfolio*, 5(2), 189-203.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1107867.pdf>

López, A. (2019). Gestión del talento humano y la calidad de servicio público en la provincia de Leoncio prado. Recuperado de:

<https://n9.cl/fbl71>

López, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Vinculando*. Recuperado de

<https://n9.cl/epg9x>

Martínez, L., Oviedo, O., & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*. Recuperado de:

<https://n9.cl/7813w>

Moghtadaie, L., & Taji, M. (2016). Study of the performance of faculty members according to talent management approach in higher education. *Educational Research and Reviews*, 11(8), 781-790.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1099993.pdf>

Montero, I., & León, G. (2005). Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología. *International Journal of clinical and health psychology*, 5(1), 115-127. Recuperado de

<https://n9.cl/j49vu>

Mulder, P. (2017) Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo. Recuperada:

<https://n9.cl/6yiw3>

Nolberto, M. (2017). Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de la Municipalidad distrital de Pichanaqui, Huánuco - Perú. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/ttdm6>

Nowicki, J. M. (2020). K-12 Education: Information on How States Assess Alternative School Performance. Report to the Chairman, Committee on Education and Labor, House of Representatives. GAO-20-310. US Government Accountability Office.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED605515.pdf>

Ochoa, H., & de Oca, Y. (2004). Rendición de cuentas en la gestión pública: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(27), 455-472. Recuperado de:

<https://n9.cl/zlsde>

Okwara, M., Joseph, O. M., & Ajowi, O. J. (2016). Factors hindering the deployment of female teachers to headship positions in public primary schools in Nambale Sub-County, Kenya. *Educational Research and Reviews*, 11(18), 1749-1756

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1115637.pdf>

Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Recuperado de

<https://n9.cl/5r8d>

Payne, J. (2020). The Next-Gen IMT Apprenticeship: A Return on Investment Study. Jobs for the Future

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED607764.pdf>

Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de investigación, desarrollo e innovación*. Recuperado de:

<https://n9.cl/jj8pg>

Pérez & Arango (2011). La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (pp. 5-6). Recuperada:

<https://n9.cl/3khgw>

Pereyra et al. (2018). Autoeficacia: una revisión aplicada a diversas áreas de la Psicología. (Universidad del Salvador, Argentina). Recuperada:

<https://n9.cl/ownvt>

Pecino, V. et al (2015). Clima y satisfacción laboral en el contexto universitario. *Revista UM /Anales de Psicología*. Recuperado de:

<https://n9.cl/bmdie>

Pritha, B. (4 de september de 2022). Inferential statistic. Obtenido

<https://cutt.ly/kG3m3Qb>

Pumacajia, D. (2019). La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Master Con GSEIRL-Juliaca. (Tesis de Licenciado). Recuperada de:

<https://n9.cl/74w8u>

Rodas, G. & Silva, P., (2021) Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal en la chola cajacha s.r.l., Cajamarca. Recuperado de:

<https://n9.cl/zhvdj>

Rodríguez, J. C. (2015). Implementation of the Human Talent Management through Competencies Model in a University in Metropolitan Lima. *Journal of Educational Psychology-Propósitos y Representaciones*, 3(2), 361-401.

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1126317.pdf>

Rengifo, R. (2018). Proceso de capacitación y el desempeño laboral del personal administrativo del organismo de evaluación y fiscalización ambiental, Lima. (Tesis de Maestría). Recuperada de

<https://n9.cl/xhozi>

Repiso, R., Jiménez, E., & Aguaded, I. (2017). Revistas Iberoamericanas de Educación en SciELO Citation Index y Emerging Source Citation Index. *Revista Española de Documentación Científica*. Recuperado de:

<https://n9.cl/8qgsr>

Rojas, R. & Vilchez S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús–Lima. (Tesis de Maestría). Recuperada de:

<https://n9.cl/51nmz>

Rojas, J. (2016). Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa FISIM SAC Huánuco. (Tesis de maestría). Recuperada de

<https://n9.cl/kamyn>

Sanchez, M. (2022). Evaluación 360 apoyada en un modelo de ecuaciones estructurales para mejorar la eficiencia en hospitales. *Revista Científica*, 1(5), 71-80. Recuperado de:

<https://n9.cl/k0ahi>

Selvanathan, M., Surendran, N. N., Arumugam, T., Subramaniam, S. J., & Yusof, N. M. (2019). Lecturer's Perspective on Talent Management in Private Higher Learning Institutions in Kuala Lumpur, Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 8(5), 257-267

<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1233772.pdf>

Simbaña, J. (2020). Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica (Tesis de Doctorado). Recuperado de:

<https://n9.cl/uo02r>

Soriano, A. (2019). Las características del puesto de trabajo como antecedentes del bienestar y el rendimiento laboral. El rol modulador de los patrones de trabajo. (Tesis de Doctorado) Recuperada de:

<https://n9.cl/6k59y>

Zajonc (1965). Trabajo en equipo. características principales del trabajo en equipo. Tipología de los equipos de trabajo, dirección y coordinación de equipos. Principios de delegación y asignación de tareas. (p.3). Recuperada:

<https://n9.cl/qgn8q>

Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Revista UM / Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 36, No. 2, pp. 193-196). Recuperado de

<https://n9.cl/owmbb>

Anexo

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable: Gestión de Talento Humano

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE | | | | | | |
|--|---|--|------------------------------------|----------------------------|-------|----------------------|
| VARIABLES | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | Ítems | Escala de valoración |
| G e s t i ó n h u m a n a l e n t o | Según Zambrano y Molina (2016), mencionaron que la relación entre conocimiento y puesto de trabajo es la base para el proceso de reclutamiento o selección de personal donde se desarrollará capacitaciones y facilidades al personal para motivar e involucrar hacia la actividad y objetivos organizacionales (p. 263). | Arias (2006), se midió a partir de las observaciones y actitudes reales para la elaboración del instrumento llamado cuestionario en una escala de Likert con 5 opciones. | Selección de personal | Currículum vitae | 1 | Escala Likert |
| | | | | | 2 | |
| | | | | Entrevista | 3 | |
| | | | | Contratación | 4 | |
| | | | | | 5 | |
| | | | | | 6 | |
| | | | Capacitación de personal | Tema de capacitación | 7 | |
| | | | | | 8 | |
| | | | | Frecuencia de capacitación | 9 | |
| | | | | | 10 | |
| | | | | Plan de capacitación | 11 | |
| | | | | | 12 | |
| | | | Motivación y estímulos al personal | Satisfacción | 13 | |
| | | | | | 14 | |
| | | | | Salario | 15 | |
| | | | | | 16 | |
| | | | | Reconocimiento | 17 | |
| | | | | | 18 | |

Operacionalización de la variable: Rendimiento Laboral

| | | | | | | |
|--|---|---|------------------|--------------------|----|---------------|
| R e n d i m i e n t o L a b o r a l | Martínez, Oviedo & Luna (2018) definieron para contar un buen rendimiento laboral influye el ambiente donde se realizan las actividades, entonces al tener carencias va repercutir en la rotación del personal, absentismo y descansos médicos. En cambio al contar un ambiente agradable va mejorar la eficiencia individual y colectiva donde se volverá competitiva permitiendo alcanzar los objetivos de la organización. | Maldonado (2007) la escala de Likert es instrumento de recolección datos cuantitativos atrás de una serie de ítems donde solicita la ración del sujeto; es decir se midió a partir de un cuestionario en una escala Likert con 5 alternativas | Eficacia laboral | Logro de objetivos | 19 | Escala Likert |
| | | | | | 20 | |
| | | | | Actitudes | 21 | |
| | | | | | 22 | |
| | | | | Puntualidad | 23 | |
| | | | | | 24 | |
| | | | | Productividad | 25 | |
| | | | | | 26 | |
| | | | | Competencia | 27 | |
| | | | | | 28 | |
| | | | | Evaluaciones | 29 | |
| | | | | | 30 | |
| | | Comunicación | 31 | | | |
| | | | 32 | | | |
| | Trabajo en equipo | Cooperación | 33 | | | |
| | | | 34 | | | |
| | | Liderazgo | 35 | | | |
| | | | 36 | | | |

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



Cuestionario – Gestión de procesos

Introducción:

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Cuestionario para la variable Gestión de Talento Humano

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| Enunciado | S | C S | A | C N | N |
|--|---|--------|---|--------|---|
| Dimensión 1: Selección de personal | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. Usted cree que debe detallar las habilidades, defectos y virtudes en la hoja de vida. | | | | | |
| 2. Usted cree que debe describir los logros obtenidos en cada puesto. | | | | | |
| 3. Usted cree que se hace relevante una entrevista física o virtual. | | | | | |
| 4. Usted cree que se siente preparado realmente al puesto el cual postulas. | | | | | |
| 5. Considera usted que el sueldo esta de acorde a sus intereses. | | | | | |
| 6. Considera usted que las remuneraciones de la empresa cubren sus necesidades. | | | | | |
| Dimensión 2: Capacitación de personal | | | | | |
| 7. Considera usted que es necesario un plan de acción para cada tema. | | | | | |
| 8. Considera usted que es necesario la capacitación en tu área de trabajo. | | | | | |
| 9. Usted cree que las capacitaciones grabadas sean útiles para el rendimiento laboral. | | | | | |
| 10. Considera usted que los horarios de capacitación se realizan dentro de la jornada laboral. | | | | | |
| 11. Considera usted que las reuniones cada vez son mejores. | | | | | |
| 12. Considera usted que exista un plan de acciones para mejorar el rendimiento. | | | | | |
| Dimensión 3: Motivación y estímulo al personal | | | | | |
| 13. Usted cree que las funciones realizadas en el puesto laboral generan satisfacción. | | | | | |
| 14. Considera usted que tiene los materiales y equipos en buen estado. | | | | | |
| 15. Usted cree que las expectativas salariales cubren la calidad de vida. | | | | | |
| 16. Considera usted que las bonificaciones sean otorgadas por antigüedad y méritos. | | | | | |
| 17. Considera usted que hacen mención a los progresos de cada colaborador. | | | | | |
| 18. Usted cree que los lideres brindan reconocimiento por los logros obtenidos. | | | | | |

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario – Gestión de procesos

Introducción:

El presente cuestionario tiene como propósito recolectar información necesaria que permita dar respuesta a cada uno de los objetivos planteados. En ese sentido, resulta importante recalcar que la información o datos obtenidos serán utilizados estrictamente con fines académicos.

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo:

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Cuestionario para la variable Rendimiento Laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis “X”, considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| Enunciado | S | CS | A | CN | N |
|-------------------------------|---|----|---|----|---|
| Dimensión 1: Eficacia Laboral | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 19. Considera usted que el área donde labora alcanza los objetivos de manera constante. | | | | | |
| 20. Usted cree que ha tenido oportunidad de crecer y aprender este año. | | | | | |
| 21. Considera usted que el comportamiento del equipo va de acuerdo a los objetivos. | | | | | |
| 22. Usted cree que existe la buena predisposición para afrontar los conflictos o quiebres que se dan en la jornada laboral. | | | | | |
| 23. Considera usted que existen incentivos de puntualidad en el banco. | | | | | |
| 24. Considera usted que existe demora en los entregables con sus clientes o superiores. | | | | | |
| Dimensión 2: Eficiencia Laboral | | | | | |
| 25. Usted cree que los bonos por productividad son bajos. | | | | | |
| 26. Usted cree que el entorno y personalidad tienen factores determinantes en tu productividad. | | | | | |
| 27. Considera usted que los indicadores ayudan a mejorar la competitividad. | | | | | |
| 28. Usted cree en el enfoque de competencia intelectuales. | | | | | |
| 29. Considera usted que las evaluaciones mejoran la competitividad. | | | | | |
| 30. Usted cree que las evaluaciones técnicas o teóricas en el área son constantes. | | | | | |
| Dimensión 3: Trabajo en Equipo | | | | | |
| 31. Usted cree que los mensajes son claros y directo para alcanzar los objetivos. | | | | | |
| 32. Considera usted que la herramienta de comunicación utilizada es efectiva. | | | | | |
| 33. Considera usted que existe el apoyo constante de sus compañeros o coordinadores. | | | | | |
| 34. Usted cree que actúan de manera colectiva ante cualquier precedente o situación. | | | | | |
| 35. Considera usted que las relaciones y conciencia laboral está en mejora continua. | | | | | |
| 36. Usted cree que recibe el feedback de su coordinador de acuerdo a las funciones que gestiona. | | | | | |

Muchas gracias por su participación!



Anexo 3: Validación del instrumento.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigacion

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Valle Güere, Eliseo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 83 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 83 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 83 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 83 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 83 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 83 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 83 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 83 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente | | | | | 83 |
| METODOLOGÍA | instrumento adecuado al tipo de Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 83 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 83 |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTION DEL TALENTO HUMANO



| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1 | / | | | |
| 2 | / | | | |
| 3 | / | | | |
| 4 | / | | | |
| 5 | / | | | |
| 6 | / | | | |
| 7 | / | | | |
| 8 | / | | | |
| 9 | / | | | |
| 10 | / | | | |
| 11 | / | | | |
| 12 | / | | | |
| 13 | / | | | |
| 14 | / | | | |
| 15 | / | | | |
| 16 | / | | | |
| 17 | / | | | |
| 18 | / | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 15 de setiembre del 2022

----- Firma de experto informante -----

DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. NAVARRO TAPIA JAVIER FELIX

I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV

I.3. Especialidad del experto: Investigación

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario

I.5. Autor del instrumento: Valle Güere, Eliseo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 83 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 83 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 83 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 83 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 83 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 83 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 83 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 83 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el | | | | | 83 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 83 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 83 |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1 | / | | | |
| 2 | / | | | |
| 3 | / | | | |
| 4 | / | | | |
| 5 | / | | | |
| 6 | / | | | |
| 7 | / | | | |
| 8 | / | | | |
| 9 | / | | | |
| 10 | / | | | |
| 11 | / | | | |
| 12 | / | | | |
| 13 | / | | | |
| 14 | / | | | |
| 15 | / | | | |
| 16 | / | | | |
| 17 | / | | | |
| 18 | / | | | |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICA

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 15 de setiembre del 2022



 Firma de experto informante

DNI N° 08814139

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial – UCV- ATE
- I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Valle Güere, Eliseo

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 85 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 85 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 85 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el | | | | | 85 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 85 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 85 |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión de Talento Humano

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1 | ✓ | | | |
| 2 | ✓ | | | |
| 3 | ✓ | | | |
| 4 | ✓ | | | |
| 5 | ✓ | | | |
| 6 | ✓ | | | |
| 7 | ✓ | | | |
| 8 | ✓ | | | |
| 9 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |
| 13 | ✓ | | | |
| 14 | ✓ | | | |
| 15 | ✓ | | | |
| 16 | ✓ | | | |
| 17 | ✓ | | | |
| 18 | ✓ | | | |

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACION - EXCELENTE

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 20 de setiembre del 2022



Firma de experto informante

DNI N° 10487368

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

II. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. ALVA ARCE, Rosel César
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a Tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Administración – Recursos Humanos
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Valle Güere, Eliseo

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 85 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 85 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 85 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente | | | | | 85 |
| METODOLOGÍA | instrumento adecuado al tipo de Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 85 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 85 |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: Rendimiento laboral

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1 | ✓ | | | |
| 2 | ✓ | | | |
| 3 | ✓ | | | |
| 4 | ✓ | | | |
| 5 | ✓ | | | |
| 6 | ✓ | | | |
| 7 | ✓ | | | |
| 8 | ✓ | | | |
| 9 | ✓ | | | |
| 10 | ✓ | | | |
| 11 | ✓ | | | |
| 12 | ✓ | | | |
| 13 | ✓ | | | |
| 14 | ✓ | | | |
| 15 | ✓ | | | |
| 16 | ✓ | | | |
| 17 | ✓ | | | |
| 18 | ✓ | | | |

IV. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

CALIFICACION - EXCELENTE

El Instrumento de Investigación reúne las exigencias académicas.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85%

Ate, 20 de setiembre del 2022



 Firma de experto informante

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: **Valle Güere, Eliseo**

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 85 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 85 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 85 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el | | | | | 85 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 85 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 85 |

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|----------------------------|--------------|---------------|
| 1 | x | | | |
| 2 | x | | | |
| 3 | x | | | |
| 4 | x | | | |
| 5 | x | | | |
| 6 | x | | | |
| 7 | x | | | |
| 8 | x | | | |
| 9 | x | | | |
| 10 | x | | | |
| 11 | x | | | |
| 12 | x | | | |
| 13 | x | | | |
| 14 | x | | | |
| 15 | x | | | |
| 16 | x | | | |
| 17 | x | | | |
| 18 | x | | | |

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

85 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



 Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
 Firma de experto informante

DNI N° 16498130

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

IV. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén.
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Licenciado en Administración.
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: **Valle Güere, Eliseo**

V. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 0 - 20% | Regular 21 - 40% | Bueno 41 - 60% | Muy bueno 61 - 80% | Excelente 81 - 100% |
|-------------------------------|---|-----------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|------------------------|
| CLARIDAD | Esta formulado con lenguaje apropiado | | | | | 85 |
| OBJETIVIDAD | Esta expresado de manera coherente y lógica. | | | | | 85 |
| PERTINENCIA | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación | | | | | 85 |
| ACTUALIDAD | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora | | | | | 85 |
| ORGANIZACIÓN | Comprende los aspectos en calidad y claridad. | | | | | 85 |
| SUFICIENCIA | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones. | | | | | 85 |
| INTENCIONALIDAD | Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación | | | | | 85 |
| CONSISTENCIA | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está | | | | | 85 |
| COHERENCIA | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el | | | | | 85 |
| METODOLOGÍA | Considera que los ítems miden lo que pretende medir. | | | | | 85 |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN | | | | | | 85 |

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

| ITEM N° | SUFICIENTE | MEDIANAMENTE SUFICIENTE | INSUFICIENTE | OBSERVACIONES |
|---------|------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1 | x | | | |
| 2 | x | | | |
| 3 | x | | | |
| 4 | x | | | |
| 5 | x | | | |
| 6 | x | | | |
| 7 | x | | | |
| 8 | x | | | |
| 9 | x | | | |
| 10 | x | | | |
| 11 | x | | | |
| 12 | x | | | |
| 13 | x | | | |
| 14 | x | | | |
| 15 | x | | | |
| 16 | x | | | |
| 17 | x | | | |
| 18 | x | | | |

XX

V. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

85 %

Ate, 18 de setiembre del 2022



 Dr. Carlos Enrique Anderson Puyén
 Firma de experto informante

DNI N° 16498130

Anexo 5: Carta de consentimiento

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Giovanni Cesar Minchola Segovia,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 45759854, en mi calidad de Coordinador del Área Comercial

(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

de la empresa Banco Falabella Perú S.A.

(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20330401991, ubicada en la ciudad de Av. Tacna 665 – Cercado de Lima

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Valle Guere Eliseo,

(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 47584846, de la (X) Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Información de la empresa e indicadores de área y otros.

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, () Trabajo de Investigación, () Tesis, para optar al grado de () Bachiller, o () Título Profesional.

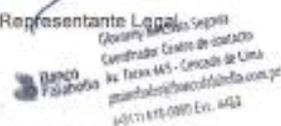
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o
() Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal

DNI: 45759854



El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Estudiante

DNI: 47584846

Anexo 6: Protocolo

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

| | |
|---|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20330401991 |
| BANCO FALABELLA PERU S.A | |
| Nombre del Titular o Representante legal: Giovanny Cesa Minchola Segovia | |
| Nombres y Apellidos Giovanny Cesa Minchola Segovia | DNI: 45759854 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|------------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación Gestión de talento humano y rendimiento laboral de los colaboradores del área comercial del banco Falabella, Cercado de Lima, 2022. | |
| Nombre del Programa Académico: Administración de empresa | |
| Autor: Nombres y Apellidos Eliseo Valle Guere | DNI: 47584846 |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:



(Titular o Representante legal de la institución)

Giovanny Minchola Segovia
Coordinador Centro de contacto
Av. Base 845 - Cercado de Lima
gminchola@bancofalabella.com.pe
(+511) 418 8000 Ext. 4412

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7: Escala de valorización de Rho de Spearman

| Rango de decisión de Rho de Spearman | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| -0.90 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy perfecta |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a 0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a 0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a 0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a 0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.9 a 1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Hernández et al., (2014)

Anexo 8: Escalada de Alfa de Cronbach

Nivel de Confiabilidad

| Rango | Magnitud |
|--------------|-----------------|
| 0.81 a 1.00 | Muy alta |
| 0.61 a 0.80 | Alta |
| 0.41 a 0.60 | Moderada |
| 0.21 a 0.40 | Baja |
| 0.01 a 0.20 | Muy baja |

Fuente: Hernández et al., (2014).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de talento humano y rendimiento laboral de los colaboradores del área comercial del banco Falabella, Cercado de Lima 2022", cuyo autor es VALLE GUERE ELISEO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 14 de Noviembre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550 | Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 13-12-2022 19:57:52 |

Código documento Trilce: TRI - 0440521