



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

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU  
INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA COOPAC “SAN FRANCISCO DE MOCUPE” -  
CHICLAYO 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Torres Vilchez, Rosmery Tatiana  
<https://orcid.org/0000-0001-8431-7782>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera, Abraham José  
<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**Aprobación del jurado**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC “SAN FRANCISCO DE  
MOCUPE” - CHICLAYO 2021**

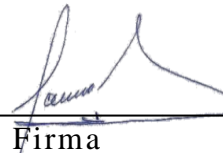
Asesor (a): Dr. García Yovera, Abraham José



Nombre Completo

Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo



Firma

Secretario (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo



Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre Completo



Firma

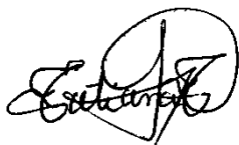
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC “SAN FRANCISCO DE MOCUPE” - CHICLAYO 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firma:

Torres Vilchez Rosmery Tatiana	DNI: 74304230	
--------------------------------	---------------	---

Pimentel, 03 de febrero de 2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por darme la vida y permitirme ser perseverante para llegar a celebrar este momento especial en mi vida profesional.

A mis padres y familia en general, quienes son mi soporte de vida y me han brindado el apoyo y consejos sabios para lograr esta meta y ser una profesional.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios Creador y Padre Celestial, por darme la vida, le da sentido a mi vida y me da la fortaleza y sabiduría para tomar decisiones que permitan ser una gran persona y profesional.

Agradezco de forma especial a mis madre, padre y familia en general por cada consejo, enseñanza y apoyo que me brindaron y ser el motivo y guía que ha permitido tomar sabias decisiones y con su acompañamiento he logrado ser profesional.

Agradezco a la Universidad Señor de Sipán por brindarme la oportunidad de acogerme y poder estudiar, ser parte de la familia estudiantil y lograr ser un profesional.

Agradezco a los docentes que durante estos años de estudio compartieron sus conocimientos y experiencias sobre nuestra carrera profesional y han dado una parte de sus vidas para mi formación profesional. Un agradecimiento particular al Asesor por su apoyo en la elaboración y culminación del presente informe de tesis y su contribución a lograr este meta profesional.

Agradezco a todas las personas que han sido parte de este proceso de formación profesional por sus consejos, amistad, acompañamiento que me han alentado, incluso apoyar en tiempos difíciles. Doy las gracias por ser parte de mi vida en los lugares donde están.

Muchas gracias y que Dios siempre los bendiga.

**El Autor**

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021; las acciones estrategias fueron analizar el estado del proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando, establecer el nivel de desempeño laboral e Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptiva – correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, se aplicó un cuestionario a 25 colaboradores de la COOPAC. Los resultados fueron que el estado de la gestión del talento humano es “Bajo” (36%), dimensión interna es “Bajo” (34%) y dimensión externa es “Bajo” (36%); el nivel del desempeño laboral es “Bajo” (36%), la productividad laboral es “Bajo” (36%), la eficacia laboral es “Bajo” (40%) la eficiencia laboral es “Medio” (40%). Conclusión: Según la Prueba Rho Spearman la correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral, el valor de significancia es de 0,001 y el valor de correlación es de 0,786, significando que estadísticamente la variable Gestión del Talento Humano tiene una incidencia significativa y positiva en la variable Desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

**Palabras clave:** Gestión del Talento Humano, Desempeño Laboral, Recursos Humanos, Crédito y Ahorro.

## Abstract

The general objective of the research was to determine the incidence of human talent management on job performance at COOPAC "San Francisco de Mocupe - Chiclayo, 2021; The strategic actions were to analyze the status of the human talent management process that is being applied, establish the level of job performance and Identify the human talent management factors that affect job performance. The research is descriptive - correlational, quantitative approach and non-experimental design, a questionnaire was applied to 25 COOPAC collaborators. The results were that the status of human talent management is "Low" (36%), the internal dimension is "Low" (34%) and the external dimension is "Low" (36%); the level of labor performance is "Low" (36%), labor productivity is "Low" (36%), labor efficiency is "Low" (40%), labor efficiency is "Medium" (40%). Conclusion: According to the Rho Spearman Test, the correlation between the Human Talent Management variable and Job Performance, the significance value is 0.001 and the correlation value is 0.786, meaning that statistically the Human Talent Management variable has a significant incidence and positive in the variable Labor performance in COOPAC "San Francisco de Mocupe - Chiclayo, 2021

**Keywords:** Human talent management, job performance, Human resources, Credit and savings

## Índice de Contenido

Aprobación del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Palabras clave .....	vi
Abstract.....	vii
Keywords .....	vii
Índice de Contenido .....	viii
Índice de Tablas .....	x
Índice de anexos .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	20
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	26
1.4. Formulación del problema.....	36
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos .....	37
1.7.1. Objetivo General.....	37
1.7.2. Objetivo específicos.....	38
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>39</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	39
2.2. Población y muestra.....	40
2.3. Variables, Operacionalización .....	42



2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	43
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	47
2.6. Aspectos éticos .....	47
2.7. Criterios de Rigor Científico .....	48
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
3.1. Resultados en tablas y figuras .....	50
3.2. Discusión de resultados .....	67
3.3. Aporte práctico .....	73
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1: Población y Muestra .....	41
Tabla 2: Variable independiente: Gestión del Talento Humano .....	42
Tabla 3: Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	43
Tabla 4: Escala de Likert.....	44
Tabla 5: Validación de Expertos.....	45
Tabla 6: Prueba de confiabilidad de la variable Gestión del Talento Humano .....	46
Tabla 7: Prueba de confiabilidad de la variable Desempeño Laboral.....	46
Tabla 8: Características del criterio ético .....	48
Tabla 9: Criterios de rigor científico.....	49
Tabla 10: Datos generales: Genero de los Colaboradores. ....	51
Tabla 11: Datos generales: Edad de los Colaboradores. ....	52
Tabla 12: Datos generales: Grado de Instrucción de los Colaboradores. ....	53
Tabla 13: Datos generales: Cargo actual de los Colaboradores. ....	54
Tabla 14: Estado Variable Gestión del Talento Humano.....	55
Tabla 15: Estado de las dimensiones internas en la Gestión del Talento Humano .....	56
Tabla 16: Estado Dimensiones externa Gestión del Talento Humano .....	57
Tabla 17: Resumen dimensiones variable Gestión del Talento Humano .....	58
Tabla 18: Nivel Variable Desempeño laboral .....	59
Tabla 19: Dimensión Productividad laboral del Desempeño laboral .....	60
Tabla 20: Dimensión Eficacia laboral del Desempeño laboral.....	61
Tabla 21: Dimensión Eficiencia laboral del Desempeño laboral.....	62
Tabla 22: Resumen de las dimensiones del variable desempeño laboral.....	63
Tabla 23: Tablas cruzadas de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral .....	64
Tabla 24: Prueba de normalidad .....	66
Tabla 25: Correlación variables Gestión del talento humano y desempeño laboral .....	67
Tabla 26: Proceso de captación .....	76
Tabla 27: Proceso cadena de valor del reclutamiento.....	76
Tabla 28: Acciones para el reclutamiento .....	77

Tabla 29: Cronograma de actividades y presupuesto .....	80
---	----

### **Índice de Figuras**

Figura 1: Datos generales: Genero de los Colaboradores. ....	51
Figura 2: Datos generales: Edad de los Colaboradores. ....	52
Figura 3: Datos generales: Grado de Instrucción de los Colaboradores. ....	53
Figura 4: Datos generales: Cargo actual de los Colaboradores. ....	54
Figura 5: Estado Variable Gestión del Talento Humano .....	55
Figura 6: Estado de las dimensiones internas en la Gestión del Talento Humano	56
Figura 7: Estado Dimensiones externa Gestión del Talento Humano .....	57
Figura 8: Resumen dimensiones variable Gestión del Talento Humano .....	58
Figura 9: Nivel Variable Desempeño laboral .....	59
Figura 10: Dimensión Productividad laboral del Desempeño laboral .....	60
Figura 11: Dimensión Eficacia laboral del Desempeño laboral .....	61
Figura 12: Dimensión Eficiencia laboral del Desempeño laboral.....	62
Figura 13: Resumen de las dimensiones de la variable desempeño laboral.....	63
Figura 14: Tablas cruzadas de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral .....	64

### **Índice de anexos**

Anexo 1: Matriz de Consistencias .....	89
Anexo 2: Solicitud de permiso y apoyo a trabajo de investigación .....	90
Anexo 3: Carta de aceptación para la investigación.....	91
Anexo 4: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 1 .....	92
Anexo 5: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 2.....	97
Anexo 6: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 3.....	102
Anexo 7: Encuesta .....	107
Anexo 8: Resolución de aprobación del Informe de Investigación .....	110
Anexo 9: Formato N° T1-VRI-USS Autorización del autor .....	111
Anexo 10: Reporte de Turnitin.....	112
Anexo 11: Acta de Originalidad de la investigación.....	113
Anexo 12: Estadígrafo SPSS 22, donde se obtuvo el Alfa de Cronbach.....	114

Anexo 13: Fachada de la Empresa Coopac "San Francisco de Mocupe" .....	115
Anexo 14: Encuesta aplicada a los colaboradores de la identidad.....	115

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### Contexto Internacional

Según MERCER (2021). En su edición para América Latina, informe que presenta su estudio sobre “Tendencias Globales del Talento 2020 – 2021” indica que un tercio del personal, antes de la crisis y hasta ahora, se siente preocupados por el nivel de seguridad en el centro de trabajo. El 65% de los líderes o responsables de Recursos Humanos (RR.HH.) en América Latina, indican que la crisis sanitaria por COVID-19, impactará en el negocio y en la capacidad del personal; urgen definir las fuerzas laborales, reestructurar y hacer cambios profundos; crear una cultura del bienestar y cuidado, mejorar los beneficios y las relaciones con el personal, evaluar y redefinir el nuevo perfil de talentos. Diversas empresas han creado mecanismos para fortalecer la equidad, diversidad e inclusión. La propuesta general es reinventar la estructura orgánica del futuro y el talento humano es un elemento clave en esta transformación.

*El informe destaca el impacto que viene teniendo la pandemia en América Latina que ha generado preocupaciones, afecta la capacidad del personal y las empresas como tal, teniendo que tomar decisiones para rediseñar el perfil de talentos. Esto es importante para esta investigación porque se considerará los cambios en el objeto de investigación.*

Palma (2020). En su artículo sobre medidas en el trabajo para personal de riesgo por COVID-19, indica que la pandemia ha generado un impacto significativo en el accionar de las personas en todo el mundo, en forma particular en la economía. A nivel gubernamental y las personas han tomado medidas preventivas antes esta crisis sanitaria para enfrentar el incremento del virus, a pesar de ello el sistema sanitario y económico ha colapsado y ha obligado hacer cambios urgentes para frenar el impacto en la economía, producción, comercio y relación laboral a nivel mundial. Se constata que, en su mayoría, tanto a nivel de gobierno y empresa privada, unos de los cambios es realizar el trabajo a distancia; pero otras empresas por la producción que realiza, requiere de trabajo presencial.

*La crisis sanitaria por COVID-19, ha provocado que se reorganicen la forma de realizar las labores en las empresas privadas y públicas y ha cambiado la manera de ejercer las funciones, roles y responsabilidades al interior de las empresas, así como se ha reestructurado las estrategias para tener una mejor gestión del talento humano (GTH) e incrementar el grado de desempeño laboral.*

Según Ramírez, Chacón & Valencia (2019), citando a ManpowerGroup y Deloitte (2018). Colombia, en su artículo sobre la GTH como una estrategia en las medianas y pequeñas empresas; afirma que la relación entre GTH y el nivel de productividad en la empresa es positiva; el 45% de las empresas en la actualidad buscan contratar a personal que tengan nuevas capacidades y habilidades, pero el 43% admiten que no pueden encontrar las habilidades que necesitan y el 54% sufren de escasez de talento. Existen evidencias que la productividad laboral está en un proceso de envejecimiento. En América Latina, países como Argentina, Brasil y Perú, han establecido estrategias de GTH, como: incrementar el acompañamiento, definir políticas, ampliar compensaciones y estrategias para retener al personal con el fin de aumentar la producción cumplir con los objetivos y mejorar la competitividad.

*Con relación a la GTH, se ve con preocupación las cifras que indican sobre la escasez del talento humano en América del Sur y eso afecta a Perú. Datos que se tienen que considerar al momento de analizar las habilidades y talento del personal en la COOPAC.*

Weller (2020). Chile, en su publicación sobre la crisis sanitaria por COVID 19 y el impacto en las tendencias laborales, refiere que existe una preocupación de las empresas en América Latina por el impacto a largo plazo que generaría la pandemia por COVID-19, se ve afectada la productividad y tener que reorganizar el proceso productivo en un trabajo a distancia y presencial; las propuestas de reactivación que se aplican por sectores y a nivel geográfico tienen diferentes efectos; pero que este proceso de reorganización y adaptación a los nuevos cambios, el personal se distraiga y estas distracciones reduzca su rendimiento e

impacte negativamente en la productividad. Lo resaltante es que desde las empresas se establezca nuevas estrategias de GTH con fin de asegurar la seguridad y salud del personal y afianzar la viabilidad productiva y nuevos proyectos empresariales.

*Esta información contribuirá ver la GTH y el incremento del desempeño laboral en función a modificaciones que se vienen planteando, los programas de reactivación de la economía el contexto en que se desarrollan las actividades de una empresa.*

De Miguel (2021). España, en su artículo sobre las tres C's (conectado, conectivo y consistente) de un líder que genera capital social, refiere que como consecuencia de la pandemia, se aplicó procedimientos para evaluar las acciones que desarrollan el personal dentro de las organizaciones, el 80% se sienten satisfechos porque desarrollan sus labores en casa, están más cómodos, flexibles en los horarios y se sienten acompañados. En esta temporada la reciprocidad social se ha incrementado en 10%. En esta forma de trabajo, a distancia o la modalidad del teletrabajo, el 65% han señalado que gustaría para el futuro seguir trabajando de esta manera por la comodidad, flexibilidad y sobre todo la seguridad personal.

*El presente artículo contribuye a la actual investigación, al analizar el quehacer del personal en una empresa con el fin de determinar el nivel de satisfacción del personal y clientes a partir de obtener un mejor desempeño laboral.*

Armijos, Bermúdez & Mora (2019). Cuba, en su artículo sobre gestión administrativa de los RR.HH., señala que el personal en las empresas son considerados como talento humano y no RR.HH; Una de las limitantes o problema es cómo evaluar la eficiencia y eficacia para lograr niveles altos en el desempeño, por eso buscan en el mercado personal cuyo talento se adecue al nivel de competitividad de las empresas, este es un primer filtro que exige alta competitividad de las personas para acceder a un puesto de trabajo; además que las empresas buscan a través de un perfil del talento que desean contratar, logre

satisfacer a los clientes, distinguirse de la competencia por la calidad del servicio que produce su personal.

*El presente artículo señala la importancia de determinar el perfil del talento que requiere una empresa en relación al nivel de competitividad de la misma y de la forma que se diferencia de la competitividad. Esto permite seguir vigente en un mercado altamente competitivo y exigente.*

### **Contexto Nacional**

Gamero y Pérez (2020). Perú, en su nota técnica sobre la forma que ha impactado la pandemia COVID-19, en el empleo y los ingresos laborales en el Perú, indica que la crisis sanitaria ha impactado negativamente en el mercado laboral y economía nacional. Al finalizar el 2020, aproximadamente 6 millones de peruanos (as) perdieron su puesto de trabajo y elevó la tasa de desocupación al 8,8%; en las familias el ingreso económico ha disminuido y ha provocado un retroceso de casi 9 años; la pandemia ha incrementado las necesidades de los más desfavorecidos, sobre todo en los jóvenes de 14 a 24 años y con nivel educativo bajo; existe un deterioro en la calidad del empleo, se ha incrementado la informalidad, hay más y nuevas exigencias para el perfil del personal. Las empresas, públicas o privadas, se han visto obligadas a reorganizar su manera de trabajar y ha disminuido la oferta ante la abundante demanda de trabajo.

*Este informe permite conocer la realidad que vive el país a nivel laboral, una gran reorganización y adaptación de las empresas, nuevas condiciones que vienen exigiendo las empresas y así mismo el nuevo perfil de un trabajador en este contexto de pandemia. Aspecto a considerar al analizar el perfil de talento en la COOPAC y los nuevos roles y funciones que se han establecido.*

Según Geovictoria (2021). Perú, en su artículo sobre gestión GTH en Perú 2021 y cómo enfrentarlo, señala que la GTH en el Perú es un reto porque existe el 68,2% son informales y eso significa falta de acceso a derechos y servicios de los trabajadores, así el 87,3% no tienen seguridad social y laboran en empresas



pequeñas. Este dato nos permite saber que en el Perú existe un déficit del talento humano que lo vuelve difícil de conseguir en este contexto. Esta agudización y precariedad laboral es consecuencia de la crisis sanitaria, despido laboral, reorganización de las empresas que ha generado nuevas competencias, habilidades y conocimientos a nivel profesional y creciente demanda para un puesto de trabajo.

*Este artículo hace referencia de las condiciones actuales sobre los niveles laborales que impacta en la GTH, información que debe ser considerada al hacer el análisis en la COOPAC sobre este tema.*

Antezana (2020). Perú, en su artículo sobre acciones de los reclutadores que provocan reputación e imágenes negativas, describe que, las empresas en el Perú no le dan valor al potencial y talento del personal, la rotación del personal es frecuente en cada año, existe una migración del talento que afecta a las empresas. Una persona motivada por su capacidad y talento, logra fidelizarse y contribuye con sus aportes y logra mayor eficiencia en sus labores. La deficiencia de la gestión del talento en el personal es la carencia de programas y planes de capacitación y actualización en las empresas, definir las competencias a nivel gerencial y del personal en general. Contratar personal informal, genera un crecimiento en la rotación y fuga del personal.

*Este artículo nos permite conocer el valor que las empresas deben dar al personal profesional, capacitado y actualizado con el fin de asegurar la fidelización y evitar rotación frecuente de personal durante el año y de esa forma evitar la migración del talento humano*

Vela (2021). Tarapoto, en su tesis de grado sobre la GTH y el compromiso que tiene el personal en la empresa PROMART en Tarapoto, 2020, señala que como consecuencia de la Pandemia, en las empresas del Perú se ha reducido el personal y han incrementado la modalidad de trabajo a distancia, presencial y semi presencial; existe mucha resistencia al cambio y las condiciones laborales de

seguridad son precarias para realizar sus labores; en este contexto de cambio inesperado y repentino se ha disminuido el desempeño laboral, expresado en la demora de los informes y reportes, deficientes controles, incumplimiento de metas, deficiente relación y comunicación con la plana jerárquica, mayor estrés laboral; estos factores han contribuido en la disminución del desempeño laboral y afectado el rendimiento de las empresas en general.

*Este informe de tesis nos muestra las nuevas condiciones para realizar el trabajo en este contexto de crisis sanitaria y que ha disminuido el nivel de desempeño laboral. Son elementos a considerar al momento de analizar el desempeño labora en la COOPAC.*

Chavarry (2018). Lambayeque, en su informe de tesis sobre estrategia de GTH para incrementar el nivel de satisfacción en el trabajo en un centro Gastronómico, indica que las empresas tienen dificultades para lograr contar con personal que logren un nivel alto de desempeño laboral en los puesto, funciones y tareas asignadas. Las empresas no han logrado relacionar inversión en actualización y capacitación con alto nivel de desempeño del personal y productividad, esta restricción ha generado que el personal no sea leal y decida ir a otros lugares o empresas.

*Este informe de tesis de grado señala las dificultades que tienen las empresas para conseguir personal calificado y lograr un alto nivel de desempeño. Es importante esta información, permite analizar y evaluar el perfil del personal que se necesita en una entidad.*

Santa María (2017). Lambayeque, en su informe de tesis de grado sobre la GTH vinculado con el desempeño laboral en el personal profesional de salud en una microred, indica que en muchas empresas no les interesa establecer un perfil de personal para sus empresas o gestionar la captación de personal profesional que responda a las exigencias y cambios en el contexto de alta competitividad, es por ello que el personal que cuentan no logran incrementar de forma satisfactoria

el desempeño en sus actividades, funciones o cargos que le competen, logrando un desempeño laboral deficiente.

*Esta información contribuye a considerar el valor de establecer un perfil de personal que requiere la empresa, con el cual permite establecer las condiciones y exigencias competitivas de la empresa.*

### **Contexto Local**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco de Mocupe” limitada N° 023, creada en 1965, es una organización social y económica de derecho privado, con ilimitada cantidad de socios y con capital variado. Se inspiró en la experiencia social y económica de mujeres que confeccionaban sombreros. Está presente en todo el Valle de Zaña; han ganado dedicación, experiencia, fidelización e identificación del personal, asociados y directivos en general.

La Cooperativa, a nivel de GTH no ha logrado organizar la capacidad y habilidades del personal, está mal utilizado, en algunas áreas están concentrados y en otras faltan profesionales; existe personal con muchas responsabilidades y debe delegar, pero no existe quien las ejecute; el software contable y administrativo tiene fallas en su estructura, pero el personal no logra adecuarlo a las necesidades de la cooperativa y requerimiento de los socios y clientes.

A nivel del desempeño laboral, el personal no está satisfecho con la labor que realiza en la Cooperativa; las expectativas profesionales, compromisos y responsabilidades que asumen no logran cubrir sus expectativas; las capacidades, habilidades y talento del personal está mal distribuido o poco valorado en la cooperativa. Cumplen las tareas por obligación, los puestos de trabajo y funciones que desempeñan no están de acuerdo con su profesionalismo y el sueldo que perciben, hay desmotivación al trabajar y diferenciación en el uso de los espacios.

Si la Cooperativa no logra adecuar la GTH a las nuevas exigencias de trabajo y del contexto, puede iniciar un proceso de disminución del posicionamiento en el

mercado regional y por lo tanto, fuga de talentos y por ende pérdida de credibilidad de los socios y clientes.

Esta situación en la Cooperativa genera un ambiente tenso y se ve reflejado en el bajo nivel de desempeño laboral, tareas postergadas, duplicidad de funciones, el manejo de la información es confusa y la atención a los socios y clientes es cuestionable. Así mismo es urgente reorganizar el MOF (Manual de Organización y Funciones) para aprovechar al máximo el talento del personal y lograr mejorar la gestión del área de RR.HH.

Es recomendable que la Cooperativa asuma nuevas tendencias y enfoques sobre GTH, reorganice el manual de organización y funciones y determine el nuevo perfil de personal y talento que requiere la Cooperativa en estas nuevas condiciones que vienen realizando el servicio de Ahorro y Crédito.

## **1.2. Trabajos previos**

### **Contexto Internacional**

Vera & Blanco (2019). En la investigación realizada en Colombia, (Artículo Científico) sobre “Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia”, el principal objetivo fue establecer un modelo de GTH para las Pymes (Pequeñas y medianas empresas). En la metodología, usaron un enfoque cualitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimenta, usó cuestionario y la muestra poblacional de 30 empresas. Resultados, el 66.67% de las Pymes cuentan con un área de GTH y el 33,33% de no cuentan. Concluyeron que el 19% de las empresas pequeñas y el 81% de las medianas cuentan con un área de GTH y deben estar relacionada con las estrategias de las Pymes. Las Pymes tiene diversas necesidades que impacta el accionar de la GTH, por eso es importante contar con una propuesta para establecer una cartera de productos y servicios.

Anchundia (2018). En su artículo científico realizado en Ecuador, sobre “Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la

carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica de Manabí”. El principal objetivo fue determinar la relación entre GTH y rendimiento académico. En la metodología usó una investigación de tipo descriptiva – aplicado, con un diseño no experimental, usaron la entrevista y cuestionario, obtuvo una muestra de 30 profesores. Entre los resultados, tenemos: el 82% de los docentes indican que se realiza la descripción, diseño y análisis de las vacantes de trabajo y el 80% planifican sus sesiones de aprendizaje. Concluyó que la realización de los instrumentos de gestión de los docentes ha generado la estructuración y reorganización de las normas e indicadores que orientan la selección de nuevos talentos, incremento de la productividad, valoración, forma de realizar la labor, actualización y capacitación; esta acción es de mucha relevancia para el rol de los docentes en cuanto mejora el cumplimiento de las normas laborales e incrementa su sueldo.

Guaigua (2018). su objetivo fue diseñar un modelo de GTH para elevar el nivel de desempeño labora en la empresa. Utilizó la siguiente metodología: tipo investigación fue descriptiva, diseño no experimental y una muestra poblacional de 46 personas, los instrumentos usados son: encuesta y entrevista. Resultados: el diagnóstico identificó carencia de capacitación del personal, falta profesionalismo en las laborales, no están definidos los roles y funciones. Concluyo: el modelo de GTH, propone crear el Área de Talento humano en la empresa para tener mayor competitividad en los momentos de selección, capacitación, ubicación del personal con roles y funciones definidos, incluir la voluntad institucional para valorar y reconocer al personal y evitar que se vaya; buscar disminuir las deficiencias detectadas en el manejo del personal.

Restrepo y Arias (2018). En su investigación en Colombia (Artículo Científico), sobre “Las prácticas de gestión del talento humano en Empresas Agropecuarias del Sector Bananero en Colombia”, el principal objetivo fue analizar las prácticas sobre gestión de recursos humanos que realizan en las empresas agropecuarias en Colombia. En la metodología, usó un tipo de investigación descriptivo – exploratorio, diseño no experimental transversal, usó una encuesta y la muestra

poblacional fue de 43 organizaciones de unidades productivas. Resultados: que las organizaciones agropecuarias cuentan con un personal responsable de la gestión de recurso humano y está en función de la dimensión de las operaciones; las funciones que realizan siempre son de coordinaciones, esto indica que están ubicados a nivel ejecutor y táctico. Concluyeron: las actividades de gestión dependen de los criterios y decisiones que asumen los propietarios o administradores, constituyendo un modelo antiguo o clásico tradicional a nivel operativo.

Albán (2015). Su objetivo fue establecer un modelo de GTH en la empresa para obtener una gestión integral a través del incremento del desempeño laboral. En la metodología una investigación empírica, uso instrumento de análisis documentario y redes sociales, obtuvo una muestra con una selección no probabilística a nivel institucional de 8 personas. Resultados: la empresa no usa evidencia científica para conocer las habilidades, conocimientos y actitudes del personal contratado y la selección es empírica. Conclusión: La empresa SERVICONT evita que los clientes a nivel interno participen en las decisiones, no logran usar instrumentos para resolver conflictos, reduce el campo de accionar y limita su crecimiento.

Coello (2015). EL objetivo general fue determinar las variables que determinan el rendimiento bajo de los asesores que genera la baja eficacia en el departamento correspondiente; En la metodología usó un enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo - explicativo, diseño no experimental, usaron como instrumento una encuesta de satisfacción laboral S20/23, grupos focales y entrevista, la población y muestra fue de 20 asesores. Resultados: es negativo el nivel de desempeño por el alto nivel de deficiencia en la gestión del personal y existe un nivel de insatisfacción del personal, poca comunicación, desmotivación entre otros. Concluyó: los factores intrínsecos han impactado de manera negativa en el nivel de desempeño de los asesores, aun con la experiencia que tienen en un año, no han logrado un buen nivel de efectividad y que los clientes hayan incrementado el nivel de satisfacción.

## **Contexto Nacional**

Jara (2019). El objetivo constatar que la GTH es un factor importante para elevar el desempeño del personal y la gestión pública en el MINSA; utilizó la siguiente metodología: enfoque cuantitativo, tipo básica explicativa y diseño no experimental – transaccional, aplicó una encuesta, tuvo una población de 2,650 personas y una muestra de 336 personas. Resultados: la GTH impacta directamente en mejorar la gestión pública y el incremento del desempeño laboral. Concluyó que la GTH es un factor altamente influyente en el incremento del nivel de desempeño del personal y por ende de la gestión pública; los datos estadísticos determinan en la prueba de verosimilitud que existe una significancia de 0,000, siendo modelos adecuados, el indicador de Nagelkerke señala que el nivel de influencia es alto: 44,4% sobre mejorar la gestión pública y 24,4% incrementar el nivel de desempeño del personal.

Mamani (2019). El objetivo identificar el grado de gestión del talento humano y el incremento del nivel de productividad de los trabajadores de enfermería; usó una investigación de tipo descriptiva – correlacional, diseño no experimental, aplicó una encuesta y muestra poblacional de 100 personas de enfermería. Resultados: el 60% de los encuestados señalan que la productividad es regular y el 65% indican que es regular Iso factores de productividad. Concluyó que es regular (45%) la gestión del talento, identificando fallas; el nivel de productividad del personal es regular (55%); afirman que la relación es significativa y moderada entre las variables ( $p= 0,000$  y  $\rho \text{ spearman} = 0,605$ ), si se incrementa el talento humano en igual proporción se incrementa la productividad del personal de enfermería.

Hernández (2018). El objetivo principal fue identificar si existe relación entre GTH y el nivel de desempeño de docentes universitarios. En la metodología usó un tipo de investigación descriptiva -correlacional, muestra poblacional de 80 profesores, aplicó una encuesta. Resultados: usando la prueba de Rha de Spearman, determinó que la relación entre GTH y el nivel del desempeño laboral de los docentes es significativa. Concluyó que el valor de correlación es de 0,568,

se identificó correlaciones positivas entre ambas variables; significa que, a mejor realización de la GTH, mayor sería el desempeño de los docentes, esto como consecuencia de la dependencia de variables. La aplicación correcta de la GTH es importante y genera muchos beneficios, sobre todo, mejora las condiciones laborales del personal, en este caso de los docentes.

Troncoso (2018). El objetivo principal identificar si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de la empresa. En la metodología usó un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, aplicó un test y entrevistas, la población y muestra fue de 30 personas. Resultados: usando el valor de significancia (valor crítico observado) es  $0.349 > 0.05$ . Concluyó que la inteligencia laboral de los trabajadores no tiene relación con el nivel de desempeño laboral en el hotel.

Castillo (2016). El objetivo identificar los aspectos que influyen en el nivel de satisfacción laboral vinculado a la calidad de la GTH para mejorar la Institución Educativa; En la metodología uso una investigación sustantiva, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – correlacional y aplicó una encuesta, tuvo una muestra de 30 docentes. Resultados: afirma la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Concluyó, según el valor estadístico de rho Spearman = 0,735 y grado de significancia de  $p = 0,000$ , encuentra una significativa relación directa entre GTH y la calidad de la gestión institucional; de forma similar el valor estadístico determina que encuentra una significativa relación directa entre el nivel de satisfacción del personal y la calidad de la gestión: valor rho Spearman rho= ,725 y  $p= ,000$

Sosa (2016). El objetivo principal analizar el nivel de relación que existe entre los factores de la gestión del talento y el nivel de desempeño del personal en la empresa; utilizó la siguiente metodología: investigación descriptiva – correlacional, enfoque cuantitativo, usó encuestas y entrevistas y la población y muestra fue de 95 personas. Resultados: como lo indica el valor del coeficiente de correlación de Pearson 0.507, significancia de 0.05% de error y coeficiente de 0,257. Concluyó:



Existe una relación significativa entre las variables y el nivel de las habilidades que tiene el personal a nivel de talento al ejercer sus funciones es del 25,7% del total de los casos que se han observado.

### **Contexto Regional**

Manay (2018). En su investigación en Chiclayo con el propósito principal establecer un modelo de GTH para mejorar las condiciones del clima institucional educativo; En la metodología utilizó un tipo de I investigación descriptiva - propositiva, diseño no experimental – transaccional, muestra poblacional de 72 docentes y aplicó una encuesta. Resultados: según las encuestas, el 83,33% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y el 81,94% del personal no cumplen con sus labores en la responsabilidad asignada. Concluyó: según el diagnóstico realizado, la institución educativa tiene un clima organizacional bajo y la propuesta para mejorarlo se estructuró en función de tres factores: sensibilizar para el accionar y mejorar funciones, ejecutar talleres y evaluar los procesos actuales; centrados para mejorar y aprovechar al máximo el potencial que tiene el personal en la entidad educativa.

Chavarry (2018). En su investigación realizada en Pimentel, con el propósito principal diseñar estrategias para optimizar la GTH e incrementar el nivel de satisfacción del personal; usó la siguiente metodología: investigación mixta (cuantitativa – cualitativa) diseño no experimental – transversal, muestra poblacional de 55 personas elegidas de manera no probabilística, aplicó el instrumento Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Resultados: en la empresa existe insatisfacción del personal, no están satisfechos con la administración, condiciones laborales a nivel físico, no tiene beneficios laborales, errores en la comunicación y relación con los superiores. Concluyó: existe un alto nivel de insatisfacción y se expresan a través del descontento con relación a las políticas administrativas, uso de ambientes, comunicación, relaciones con los directivos, beneficios laborales; es fundamental fortalecer las estrategias de

incentivos, capacitaciones, mejorar condiciones laborales y motivar a nivel personal y grupal.

Santa María (2017). En su investigación en Chiclayo, (con el propósito de identificar si existe relación entre GTH y desempeño del personal de salud; utilizó la siguiente metodología: investigación básica, diseño no experimental – correlacional, aplicó una encuesta a una muestra poblacional de 60 profesionales de la salud. Resultados: se logró un valor estadístico de correlación de Spearman = 0,760 y con el valor de  $p = 0,000$  ( $p < 0.5$ ). Concluyó que entre GTH y desempeño laboral del profesional de salud, existe un relación fuerte y directa; además, determinó que la relación entre GTH con capacidad del personal, responsabilidad y equipo, tienen una un relación fuerte y directa.

Bazán (2017). En su investigación en Pimentel (Tesis Licenciamiento) con el propósito de diseñar una propuesta de modelo de GTH para mejorar el servicio de salud en el hospital; En la metodología, utilizo un tipo de investigación descriptivo – propositivo, diseño no experimental, estableció dos muestras poblacionales (clientes y trabajadores) y aplicó una encuesta. Resultados.: en el Hospital no se considera la capacidad intelectual y requisitos físicos de acuerdo a la función a realizar; hay deficiencias en la GTH. Concluyo: La gestión del talento humano tiene deficiencias, no se aplica los criterios para realizar una adecuada selección del personal a nivel competencias, por eso es importante implementar un sistema de selección y reclutamiento.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión del Talento Humano**

Eslava (2017), refiere que la GTH configura un enfoque estratégico para orientar procesos internos de una empresa, tiene como finalidad establecer una valoración sobre el personal y la empresa en general; esta valoración se realiza sobre las acciones disponibles, como las capacidades, habilidades, destrezas y conocimientos, con los cuales se logra una alta competitividad (p. 23)

Mondy & Noe (2015), indica que la GTH es utilizar personas con la finalidad de conseguir metas y objetivos empresariales, consiste en una suma de acciones

y funciones que están organizados de forma jerarquía de mando y órdenes. Es el nivel de compromiso que asume los colaboradores para alcanzar los objetivos, recibir en contribución un salario según la productividad lograda, tener un trato equitativo y justo, así como que promueve la profesionalización (p. 45).

La GTH está conformada por procesos como son: planificación, organización, crecimiento personal, promoción del desempeño eficiente, retenciones y cumplir con las metas y objetivos previstos en una organización (Robbins & Timothy, 2014, p. 36),

### **Importancia de la Gestión del Talento Humano**

Garzón (2015), señala la importancia de la GTH considerando que su rol y función dentro de la empresa es transversal, es un factor decisivo para generar competitividad en las organizaciones. La valorar el talento humano es elemental, tanto, para el fracaso o éxito de una empresa pública o privada. Es importante que las empresas definan y acondicionen en la estructura orgánica (organigrama) guiando al equipo de trabajo con eficiencia (Equipo y liderazgo), generando un ambiente agradable para las relaciones del personal, evitando los conflictos, solucionar los problemas presentes y preverlos.

### **Teorías de la Gestión del Talento Humano**

La GTH, tiene sustento en las siguientes teorías:

#### **a) Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger**

De acuerdo con Chiavenato (2017), indica que la presente teoría se basa en que las personas hacen esfuerzo para lograr un nivel de estado que se coherente o estar en consonancia consigo misma. Si se logra tener un conocimiento de sí mismo y lo realiza sobre un espacio o contexto no conveniente (existen conocimientos que son contrarios uno del otro), se genera un conflicto cognitivo o una incongruencia conductual. Al momento que se origina este conflicto, las personas no logran soportarlo (las personas en algo creen, pero su actuación es diferente de lo que cree), el conflicto disminuye. A este conflicto o incongruencia se le llama

disonancia. El factor cognitivo es un conocimiento, opinión o creencia que las personas tienen de sí mismos y del espacio o contexto donde viven (p. 44)

El factor cognición propicia diversas referencias que se van adecuando al mundo exterior y logra comprenderlo de forma adecuada. La disonancia, se origina como consecuencia de las decisiones que toman los individuos sobre los conflictos, resultado de la incongruencia entre sí o la no coincidencia. En la actualidad, los individuos, frecuentemente están en lucha con la finalidad de reducir el nivel de disonancias (p. 46)

### **b) La teoría de los dos factores de Herzberg**

Según Chiavenato (2017), tiene su fundamento en el ambiente externo y motivación para realizar el trabajo, tiene dos factores: higiene y motivación. Esta teoría indica que el nivel de satisfacción está relacionado con las actividades estimulantes y desafiantes que demanda el puesto de trabajo o factores de motivación. Estas insatisfecho en el puesto de trabajo es por el ambiente, supervisión, colegas y contexto, estos se les conoce como factores higiénicos. Herzberg determina que los factores de la satisfacción son diferentes u opuestos a los aspectos de la insatisfacción de las personas; la insatisfacción no es lo opuesto a satisfacción y a la inversa, la satisfacción no es opuesto a insatisfacción, solo es que está sin satisfacción o está satisfecho.

### **Dimensiones de gestión del talento humano**

Rodríguez (2017) y Chiavenato (2015) indican que para una GTH eficiente de articular factores de integración y planificación de personas a través del proceso de reclutamiento, selección, inducción, formación y capacitación para desarrollar capacidades. Son estrategias enfocadas en la dirección para lograr el mayor nivel de conocimientos, capacidades y habilidades competitivas. Se consideran dimensiones internas y externas.

### **a) Dimensiones internas**

Para Chiavenato (2015), indica que son todos los elementos o indicadores que adquiere el personal, como: habilidades, conocimientos, actitudes y motivaciones; es una forma de hacer eficiente la gestión del personal en las empresas.

Conocimiento, constituye diversos saberes, información, experiencias, ideas, valores y percepción que originan una configuración mental, incorporando o evaluando saberes nuevos, experiencias e ideas; es un enorme potencial que impacta en la transformación del mundo, vinculado a las nuevas tecnologías de información, comunicación y nuevos conocimientos.

Habilidades, es la capacidad de las personas con la finalidad de realizar diversas acciones en los roles y funciones que se encomiendan, es la valoración de la capacidad que tienen las personas para realizar las tareas. Las habilidades pueden ser intelectuales o físicas, son fundamentales para que puedan ser seleccionados en una convocatoria de nuevo talentos; estas impactan en forma positiva o negativa en el incremento del desempeño laboral como un indicador de la GTH.

Motivación, constituye en un proceso, incorpora la intensidad dirección y persistencia de tienen las personas para lograr metas. El incentivo como un factor motivador, en las personas, propicia el incremento de la sensibilidad e impacta en el aumento del desempeño laboral. Constituye un indicador que tiene como finalidad satisfacer los requerimientos y necesidades de las personas para alcanzar metas programadas, formar una conducta deseada para la empresa y propiciar una actitud positiva en la realización de las tareas en las empresas.

Actitudes, es un estado de alarma en la mente de las personas, se generan a partir de las experiencias e influyen en la forma de responder ante objetos, situaciones concretas o en las relaciones personales. De esa forma se originan las actitudes para con colegas, trabajo, remuneraciones, organización y otros factores;

una de las actitudes fundamentales es lograr el más alto nivel de satisfacción en el centro de labores, a través de la participación y compromiso que se asume con las empresas o diversas organizaciones.

### **b) Dimensiones externas**

Según Rodríguez (2017), las dimensiones externas están comprendidos elementos que se desarrollan en el entorno e influye en la manera de seleccionar, realización y permanencia de un personal en la empresa; incluye clima organizacional laboral, condiciones laborales, mejoramiento profesional, reconocimientos, planificación, estímulos e integración.

Clima laboral, es valorar lo que hace el personal en la empresa, reconocer las capacidades que tiene el personal en las decisiones que toma, cumplir con los principios y valores de igual y respecto, forma de considerar y articular con la familia y sociedad en general.

Desarrollo profesional, es un proceso de formación, capacitación y educación con el fin de profundizar conocimientos técnicos, especializar y perfeccionar al personal a nivel profesional, pudiendo lograr una carrera dentro de las empresas y de esta manera alcanzar más eficiencia, alta productividad y mejores niveles de competitividad en sus tareas asignadas. Es una oportunidad para alcanzar de forma sostenida un crecimiento profesional a través de planes y programas de capacitación profesional.

Condiciones laborales, es una suma de aspectos relacionados entre sí, de manera armónica y promover la seguridad, salud y calidad en las labores cotidianas; está conformado por políticas, estructura orgánica, planificación, evaluación, aplicación de estrategias y acciones que permiten mejorar de forma continua en la empresa.

Recompensas y reconocimiento, son motivaciones o estímulos que se dan para mejorar las condiciones del entorno y satisfacer los requerimientos del

personal y disminuir al mínimo los niveles de insatisfacción. Son atributos que se otorgan por el alto nivel de desempeño y favorecen al personal por lograr una mejor y continua productividad. Esto significa que ante más y mejores reconocimientos y recompensas correctas y equitativas se obtendrán mayor rendimiento y alto nivel de satisfacción.

Planificación, es prevenir la solicitud de nuevo talento en la empresa de forma adecuada, en un tiempo determinado y de acuerdo a las funciones y requerimiento de la empresa y con un enfoque de máximo beneficio. La planificación es una forma de solucionar los requerimientos de personal en las empresas. Está integrado por las siguientes etapas: recopilar y analizar datos, objetivos, precisar metas, políticas para nuevos talentos, aprobar y autorización correspondiente.

Integración, un proceso que incorpora y abastece de talentos a la empresa de acuerdo a requerimientos para lograr una rigurosa selección de talentos. Seleccionar es un proceso para recular personal adecuado de acuerdo a un perfil de una vacante en la empresa.

Desarrollo del personal, son estrategias que sirven para mejorar la capacidad del personal a través de capacitaciones, formas de organización y gestión del personal; es todo aquello que las empresas desean invertir para motivar y apoyar al personal para que sea más competitivo en sus funciones y roles asignados, de esta manera se logra mejor desempeño externo e interno.

### **1.3.2. Desempeño laboral**

Para Chiavenato (2015), el desempeño son acciones y actitudes de mayor relevancia que ejecutan los empleados con el fin de lograr los objetivos en una determinada organización. Es la fortaleza superior y más importante que tiene una empresa u organización.

García (2013), refiere que el desempeño laboral es consecuencia de las acciones y actitudes que realiza los individuos según habilidades, atribuciones y

conocimientos y determinado por la medición que se realiza entre el empleado y la organización.

### **Importancia del Desempeño laboral**

Según García (2013), es importante el desempeño laboral porque a través de la administración se busca identificar el nivel de eficiencia y efectividad que tienen los empleados por la labor que vienen realizando en una organización o empresa y cómo su accionar permite el lograr metas, objetivos, cumplir la misión de la empresa, superar las dificultades y problemas que tienen para poder potenciarlos.

### **Teorías del desempeño laboral**

Vargas (2021), citando a Klingner & Nabaldian (2012), indica que las teorías del desempeño laboral relacionan la motivación con el nivel de desempeño a través de conceptos, como: teoría de la equidad, es la percepción que asumen las personas del trato que reciben en la empresa, se justo e injusto; fidelizar, es la voluntad para hacer más eficiente la labor interna en la empresa. La teoría es transparente y fácil de explicar, pero en varios casos, el sentimiento está vinculado a la forma de pensar y establecido por un juicio a nivel subjetivo; la equidad es un factor esencial. Las teorías de las expectativas, su fin es satisfacer al personal para lograr mayor desempeño laboral; existen factores como el grado que el personal creen tener cuando ejecutan un trabajo en relación al nivel esperado (p. 253)

### **Evaluación del Desempeño.**

Chiavenato, (2015), indica que es la valoración sistemática de cada persona sobre su desempeño en la empresa capacidad, talento y potencial futuro.

Koontz (2014), indican que la evaluación del desempeño son soportes de los administradores para definir puestos de trabajo, seleccionar personal, perfil de personal y futuro del personal. (p. 41)

Pereda & Berrocal. (2016), refieren que evaluar el desempeño consiste en una suma de factores que permite definir la cantidad o nivel que las personas aportan



para lograr estándares exigidos por el cargo, tarea o función asignado, así como el logro de objetivos y metas en una empresa u organización; otorgándoles acciones y recursos que son fundamentales para lograr desarrollar a nivel profesional y personal y de esta manera garantizar las acciones futuras.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Pumacajia (2019) tiene que cumplir algunos elementos básicos. Pedraza, Amaya y Conde (2010), refiere que son dimensiones que se agrupan en productividad, eficacia y eficiencia.

#### **a) Productividad laboral**

Para Chiavenato (2015) es una relación que se da entre la producción total alcanzada por el proceso productivo de servicios o bienes y la cantidad de recursos usados; significa el uso eficiente y óptimo de los recursos usados (capital, materiales, trabajo, tierra, información, energía, otros) para producir un servicio o bien.

La efectividad es el cociente de la división entre los resultados logrados y propuestos, es un indicador que mide el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos planificados.

Adaptabilidad: Capacidad del trabajador orientada hacia los cambios.

#### **b) Eficacia Laboral**

La eficacia es el resultado de la relación que se da entre los resultados previstos y logros de objetivos obtenidos; significa que con la ejecución de actividades permiten lograr las metas previstas. La eficacia es un indicador que mide lo que alcanzamos a nivel de los resultados y objetivos (Pumacajia, 2019)

La responsabilidad, es el motor que dinamiza la eficacia, permite asumir compromisos y cumplir con los deberes laborales. Es la que impulsa a sumar los esfuerzos para actuar con eficacia, pero algunas variables que son parte del rendimiento no dependen directamente de las personas.

La capacidad, son las habilidades, conocimiento y actitudes que se requieren para realizar las funciones y tareas en la consecución de los objetivos. Todos poseemos un conjunto de capacidades, pero para poder ser eficaces se tiene que usar aquellas capacidades que son las adecuadas, útiles y oportunas para el cargo o función que tenemos que desarrollar.

La automotivación, es el esfuerzo requerido para lograr las metas y objetivos. El esfuerzo es la actitud que simboliza la motivación; si estamos motivados, se traduce en el esfuerzo que se hace para realizar lo que estamos haciendo.

### **c) Eficiencia laboral**

Según Pedraza, Amaya y Conde (2010), la eficiencia en el trabajo es la cantidad de recursos disponibles que se usan en la producción de un bien o servicio o para ejecutar un trabajo requerido. Es una forma de realizar mejor el trabajo o el proceso de producción (mínimo esfuerzo, recursos y costo).

Nivel de compromiso, es la relación que existe entre lo laboral, emocional, racional y trascendental para buscar el beneficio colectivo entre la organización y personal a través de una actitud muy activa por las partes con el propósito de conseguir un nivel de calidad a mediano y largo plazo.

Identificación laboral, es la actitud que asume el personal con relación al trabajo que ejecuta y con la empresa que lo contrata. Es el nivel de satisfacción laboral o respuesta emocional que tiene el personal con relación a la labor que realiza. Es un sentimiento propio que, puede ser positivo o negativo, experimentan en el tiempo que están en una empresa al comparar o relacionar las recompensas recibida con las expectativas o estimaciones que iban a recibir, incluso por las compensaciones que deben recibir por el esfuerzo en la realización de su labor.

Nivel de satisfacción laboral, se define desde tres elementos prácticos. Primero, es un pilar importante en la sociedad; segundo, es un indicador de la evolución de la empresa, si es constante significa que existe un correcto

funcionamiento en la empresa y tercero, predice el comportamiento institucional y organizativo y es un referente para la planificación futura.

Identificación organizacional, es la manera que se adhiere a los objetivos y a la organización misma, constituye la clave para lograr el incremento del rendimiento para ejecutar las tareas y metas, así como asumir una conducta deseable.

### **Factores que influyen en el desempeño laboral**

Pumacajia (2019), señala que las empresas tienen que identificar los factores que se relacionan de manera directa con el desempeño del personal, en las que se encuentra el nivel de satisfacción del personal, trabajo en equipo, autoestima, capacitación, entre otros.

Satisfacción del trabajo, son las emociones y sentimientos que se expresan de forma positiva o negativa de la percepción que tienen el personal sobre la labor que vienen realizando; estas se expresan en diferentes actitudes en el trabajo como consecuencia de la labor que desempeña.

La autoestima, es el conjunto de necesidades que en una empresa, expresa el personal, con el fin de alcanzar una situación de cambio o nuevos escenarios, además de expresar el sentimiento de lograr ser reconocido y recompensado en el centro de trabajo.

Equipo en el trabajo, se debe considerar que el personal de una empresa mejora su rendimiento si tiene contacto con los clientes a quienes se le proporciona el bien o servicio o si es parte de un equipo de trabajo, con la finalidad de evaluar la calidad de lo que viene realizando.

Capacitación del trabajador, la capacitación del personal en una empresa es fundamental para generar mayor competitividad, es importante en el área de RR.HH. porque permite realizar programas y planes para capacitar y con ello incrementar el desempeño y ser más eficiente en sus funciones y puesto de trabajo.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿De qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021?

##### **Problemas específicos**

¿Qué tipo de proceso de gestión del talento humano se viene aplicando en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021?

¿Qué factores de la gestión del talento humano inciden en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

La investigación tiene como propósito identificar el nivel de incidencia que se da entre la GTH y el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, por ello es fundamental hacer un diagnóstico del estado que se encuentra la cooperativa sobre estas dos variables de estudio y establecer los componentes que inciden en el éxito o deficiencia del desempeño del personal, identificar el tipo de gestión del personal que realiza la cooperativa

##### **Justificación teórica.**

En este nuevo contexto de cambios y reorganizaciones de las empresas para lograr un mayor competitividad, es fundamental incluir en la gestión del talento humano argumentos teóricos para tomar mejores decisiones; en esta investigación tomará como referencia lo descrito por Chiavenato (2017) sobre la teoría de la disonancia cognitiva de Fisteringer que permite tomar decisiones en medio de conflictos; así como la teoría de los dos factores de Herzberg que permite a los empresarios considerar el ambiente externo y motivacionales para lograr un mayor nivel de satisfacción del personal. A nivel del desempeño laboral se considerará lo

descrito por Klingner y Nabaldian (2012) que considera los siguientes elementos: la equidad sobre el trato justo, la fidelización expresado en la voluntad y compromiso con la empresa, y las expectativas satisfechas del personal.

### **Justificación Metodológica.**

En la investigación se usará un enfoque cuantitativo, tipo descriptiva – correlacional y diseño no experimental; se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de investigación, de esa forma recopiló la información de las variables en estudio. La presente investigación, servirá como guía y referencia a futuras investigaciones similares.

### **Justificación social.**

El hallazgo, contribuirá en la toma de decisiones a los jefes o responsables de las áreas de recursos humanos, permitirá que se reorganice los roles y funciones en la cooperativa, así como establecer criterios para que el personal labore de manera satisfecha y que la capacidad profesional sea valorada y expresada en el nivel de desempeño y remuneración. Esto va mejorar la relación de la cooperativa con el personal, tendrá una mejor performance externa y satisfacer a la familia y comunidad donde se ejecuta sus labores.

## **1.6. Hipótesis**

**H1:** La Gestión del talento humano si incide en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

**H0:** La Gestión del talento humano no incide en el desempeño laboral en el COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

### **1.7.2. Objetivo específicos**

Analizar el estado del proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

##### **Descriptiva**

El tipo de investigación fue Descriptiva, porque describe acontecimientos de las variables: GTH y desempeño laboral de forma objetiva, caracteriza los acontecimiento de forma grupal o individual, para determinar estructura de organización y comportamiento, como se viene realizando en la Cooperativa San Francisco de Mocupe (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 199)

##### **Correlacionar**

Según Hernández & Mendoza (2018), señala que una investigación es correlacional porque tiene como fin asociar o relacionar las variables, categorías o conceptos en un contexto determinado.

La investigación fue correlacional, relacionó la variable de GTH con desempeño laboral para conocer cuál es el nivel de relación o incidencia que existe la primera variable sobre la segunda.

##### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque utilizado en la investigación, fue cuantitativo. Hernández & Mendoza (2018) señalan que un enfoque cuantitativo es un proceso organizado y secuencial en donde se comprueba y mide los supuestos de forma rigurosa y acuerdo a las etapas que se van realizando.

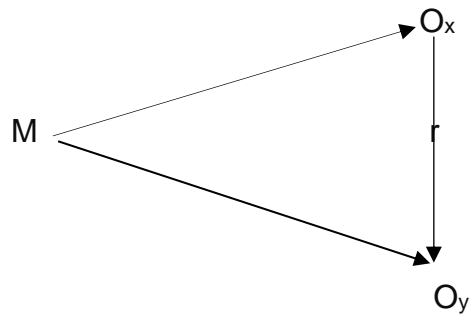
La investigación presente usará un enfoque cuantitativo porque el proceso para lograr los resultados será medible estadísticamente usando el programa SPSS versión 22.

#### **2.1.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue No Experimental descriptivo – transversal - correlacional. Este diseño permite establecer el grado o nivel de incidencia y

relación que existen entre las variables, eventos, fenómenos o hechos, en este caso la relación entre GTH y desempeño laboral (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

En el siguiente diagrama se muestra el diseño de investigación que se utilizó:



Dónde:

**M**= Muestra personal

**O<sub>x</sub>**= Observar y medir variable independiente: Gestión de talento humano.

**O<sub>y</sub>**= Observar y medir variable dependiente: Desempeño laboral.

**r** = Relación o incidencia variables: Gestión del talento humano y desempeño laboral.

## 2.2. Población y muestra

### Población

Hernández & et al (2014), indica que la población está constituida por la totalidad de un hecho o fenómeno que se desea estudiar, las unidades que forman la población, tienen características comunes y estas son estudiadas para dar origen a la información deseada en la investigación.

La población en la investigación, está constituida por 25 colaboradores o personas que laboran en la entidad financiera.

### Muestra

Bernal (2010), indica que es una porción seleccionada de la población y de donde se obtiene los datos para realizar el estudio o investigación, allí se realizan la observación y medición de las variables o temas objeto de investigación (p.161)



La muestra está constituida por los colaboradores que laboran en la Cooperativa y la cantidad es similar a la población, formada por el personal que labora en las áreas de la Cooperativa, conformados por 25 trabajadores. En la siguiente Tabla se detallan los integrantes de la muestra.

**Tabla 1**

*Población y muestra*

<b>Área / Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente general	1
Administradores	1
Jefes de áreas	7
Analistas de créditos	10
Supervisor de créditos	1
Asesor legal	1
Cajera	1
Asistente de sistema	1
Secretaria General	1
Seguridad	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

### **Criterios de inclusión**

Los criterios considerados en la investigación, fueron:

- a. Colaboradores hombres o mujeres que están activos en la Cooperativa
- b. Colaboradores que de forma voluntaria decidieron ser parte de la investigación.
- c. Colaboradores en su modalidad de contratados o nombrados en la Cooperativa.
- d. Colaboradores que estuvieron presente al realizar la investigación
- e. Colaboradores integrantes de la Cooperativa.

### **Criterios de exclusión**

Los criterios considerados con excluidos en la investigación, fueron:

- a. Colaboradores que son parte de la Cooperativa.
- b. Colaboradores que no han deseado ser parte de la investigación

c. Colaboradores que no estuvieron presente al instante de aplicar los instrumentos de investigación.

### 2.3. Variables, Operacionalización

#### Variable Independiente: Gestión del Talento Humano

Eslava (2017), menciona que la GTH es un enfoque estratégico que orienta los procesos y su fin es propiciar un grado de valoración sobre la empresa, usando acciones disponibles como la capacidad, habilidad, destrezas y conocimientos que permita lograr una alta competitividad.

#### Variable Dependiente: Desempeño Laboral

García (2013), refiere que el desempeño laboral es consecuencia de las acciones y actitudes que realiza los individuos según habilidades, atribuciones y conocimientos y determinado por la medición que se realiza entre el empleado y la organización.

**Tabla 2**

*Variable independiente: Gestión del Talento Humano*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / instrumentos
Gestión del talento humano	Dimensiones Internas	Conocimientos	Encuesta y Cuestionario
		Habilidades	
		Motivaciones	
		Actitudes	
	Dimensiones Externas	Clima laboral	
		Perspectiva de desarrollo profesional	
		Condiciones de trabajo	
		Reconocimiento	
		Planificación	
		Integración	

**Tabla 3***Variable dependiente: Desempeño laboral*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Desempeño Laboral	Productividad	Efectividad	
	laboral	Adaptabilidad	
		Responsabilidad	
	Eficacia	Capacidad	Encuesta y
		Automotivación	Cuestionario
			Grado de compromiso
Eficiencia laboral	Identificación con el trabajo		

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Hernández & et al (2014), indica que las técnicas sirven para recopilar y registrar datos e información de fenómenos cuantitativos o cualitativos, es una manera de capturar la realidad o los hechos de forma concreta y en tu tiempo dado.

Los instrumentos para Arias (2012), son formas de recopilar información a través de diversos recursos o formatos que son necesarios para almacenar o registrar la información.

##### **2.4.1. Técnica**

###### **Encuesta**

Sánchez, Reyes & Mejía (2018) indica que la encuesta es una de las técnicas para recopilar información, está formado por un conjunto de preguntas claras y precisas para recoger datos sobre una determinada realidad

Se usó en la investigación con el fin de recopilar datos de las variables en forma estadística. Se ejecutó un cuestionario, consistió en varias preguntas y cada

una de ellas con sus alternativas propuestas sobre GTH y desempeño laboral a los colaboradores de la Cooperativa.

#### **2.4.2. Instrumento**

##### **Cuestionario**

Vásquez (2020), indica que son formas que se aplican a través de recursos o formatos con el fin de recopilar, almacenar o registrar información.

Se estructuro 19 preguntas cerradas para recoger información sobre GTH y 16 preguntas para desempeño laboral, se optó repuestas múltiples utilizando la escala Likert, en la Tabla siguiente se muestra:

**Tabla 4**

*Escala de Likert*

<b>ENUNCIADO</b>	<b>VALOR</b>
Siempre	1
Casi Siempre	2
A Veces	3
Casi Nunca	4
Nunca	5

#### **2.4.3. Validez**

La validez para Hernández & Mendoza (2018), es el nivel de garantía que tiene un método o técnica y es útil para saber el grado de efectividad que se tiene al utilizar, así se garantiza si es correcto lo que se va medir y está dentro de lo permitido en los parámetros estadísticos.

##### **Validez de contenido**

Para Sánchez, Reyes & Mejía (2018), significa el nivel que tienen los instrumentos sobre el dominio del contenido específico, es el nivel en que lo medido significa el concepto medido.

Las interrogantes fueron hechas considerando las variables GTH y desempeño laboral, representan los datos que se quiere recopilar de cada variable que se desea investigar.

### Valides de criterio

Según Sánchez, Reyes & Mejía (2018), indica que es la comparación de la prueba con una similar. Es una forma de juzgar la validez del instrumento al compararlo a través de un criterio externo.

En la validez de criterio, se usó la escala de Likert, de esta forma se puede hacer la comparación con otras similares y de acuerdo al estándar que juzga la válida.

### Validez de constructo

De acuerdo a Sánchez, Reyes & Mejía (2018), consiste en medir los estándares teóricos, se refiere a la adecuación de las inferencias teóricas en observaciones y mediciones.

Se solicitó a tres expertos y especialistas en los temas de investigación para que hagan el juicio de expertos y validar los instrumentos

La validez de constructo es una de las formas principales para evidenciar la validez de un instrumento; es la forma cómo se adecua las inferencias conceptuales o teóricas basadas en las mediciones y observaciones.

### Tabla 5

#### *Validación de Expertos*

Total de preguntas a validar 35		
EXPERTOS	TA/TD	ESPECIALIDAD
Dra. Heredia Llatas Flor Delicia	35:35/35= 1.00	Administración
Dr. García Yovera Abraham José	35:35/35= 1.00	Administración
Dr. Mirko Merino Núñez	35:35/35= 1.00	Administración

#### 2.4.4. Confiabilidad:

La confiabilidad para Hernández & Mendoza (2018), es saber el nivel de fiabilidad, exactitud y consistencia que tienen los instrumentos, técnicas y datos y determinar el nivel de error: a menor error mayor confiabilidad. Se obtienen datos congruentes y fiables.

En esta investigación se usó la prueba de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos de investigación.

**Tabla 6**

*Prueba de confiabilidad de la variable gestión del talento humano*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>	<b>N° de encuestado</b>
<b>0,929</b>	19	10

*Nota: Programa estadístico SPSS*

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el cuestionario de la variable GTH es de 0,929, es un excelente porcentaje de nivel de confiabilidad, por lo tanto, es válido y estuvo apto para su aplicación.

**Tabla 7**

*Prueba de confiabilidad de la variable desempeño laboral*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>	<b>N° de encuestado</b>
<b>0,945</b>	16	10

*Nota: Programa estadístico SPSS*

El valor del Alfa de Cronbach para el instrumento que mide el cuestionario de la variable desempeño labora es de 0,945, es un excelente porcentaje de nivel de confiabilidad, por lo tanto, es válido y estuvo apto para su aplicación

**Resumen de los 3 indicadores:**

Los cuestionarios para GTH y Desempeño Laboral han sido validados por tres expertos, cada uno de ellos ha emitido un juicio personal y han contribuido a mejorar la redacción de las preguntas.

Para medir la confiabilidad de los cuestionarios se ha realizado una prueba piloto a 10 personas de la Cooperativa, con un cuestionario que suman un total de 25 reactivos y cuyos resultados fueron: gestión de talento humano con Alfa de Cronbach de 0,929 y para desempeño laboral con un Alfa de Cronbach de 0,945; ambos datos estadísticos indican que existe un alto nivel de confiabilidad y por lo tanto se puede aplicar los cuestionarios.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

En la investigación, para analizar los datos se utilizó el sistema informático SPSS, versión 22 y el Programa Microsoft Excel, versión 2016, con los cuales se realizó el procesamiento de datos a través de figuras y tablas, fueron expresados y analizados estadísticamente los resultados de los instrumentos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña y Alcaráz (2012) e Informe Belmont (1979), indican que se deben considerar variados criterios éticos en todas las etapas de una investigación que se realiza, desde el diseño, recopilación y procesamiento de resultados; están relacionados con la actitud que tiene el investigador sobre el rol de los sujetos o participantes de la investigación. Consideran que deben tener en cuenta los criterios siguientes:

### **a) Consentimiento informado**

Principio ético que exige a los investigadores informar a los participantes sobre la investigación, así como sus derechos y deberes que van asumir en la investigación. Cada participante confirmó que participaran de forma voluntaria en la investigación luego de haber sido informado sobre los objetivos de la investigación y su rol.

### **b) Confidencialidad**

Principio ético que hace referencia a la custodia de la identidad de los participantes e informantes de la investigación, se refiere al anonimato de las personas y a la privacidad que se tiene de la información dada por los mismos.

### c) Manejo de riesgos

Principio ético que exige al investigador cumplir y asumir con las responsabilidades y obligaciones que le compete; así mismo debe cumplir con lo indicado en el uso y manejo de la información que ha recibido y minimizando los riesgos de incumplimiento.

**Tabla 8**

*Características del criterio éticos*

<b>Criterio ético</b>	<b>Características</b>
<b>Consentimiento informado</b>	Los participantes serán informados de objetivos y metodología del uso de la información que dan cada uno firmaran voluntariamente en el documento consentimiento informado para dar conformidad su participación.
<b>Confidencialidad</b>	Con anticipación se explicó a los participantes sobre la seguridad y protección que se van a dar a los datos e información que proporcionen.
<b>Manejo de riesgos</b>	Se cumplirá con los acuerdos establecidos y se va aceptar, valorar y respetar cada información o respuesta que proporciona. Se explicó de forma clara y detallada la forma de responder las preguntas del cuestionario, así como el correcto proceso de sus respuestas.

*Nota.* Noreña y Alcaráz (2012) e Informe Belmont (1979),

### 2.7. Criterios de Rigor Científico

Noreña y Alcaráz (2012), señala que los criterios científicos en una investigación, debe considerar lo siguiente:



**Tabla 9***Criterios de Rigor Científico*

<b>Criterios</b>	<b>Características éticas del criterio</b>
<b>Credibilidad / Valor de la verdad</b>	Se respetará las normas, procedimientos y formatos que emite la Universidad Señor de Sipán, de tal que manera dicha elaboración y resultados sean creíbles y refrendados por los participantes y refrendada por el juicio de expertos.
<b>Transferibilidad Aplicabilidad</b>	Los resultados derivados de la investigación y las respuestas que se proporciona serán tratados con discrecionalidad y usando estadísticas confiables. El fin contrastar las variables con objetivos previstos para luego ser transferidos y aplicados
<b>Consistencia Dependencia / replicabilidad</b>	La investigación no será resultado de plagio, será el resultado de una investigación seria y llena de aprendizajes y adecuada a la metodología con enfoque cuantitativo, tipo descriptiva que permita ser replicable
<b>Confirmabilidad</b>	Los datos e información de la investigación serán respetados y no manipulados para lograr los objetivos y establecer las mejoras correspondientes. Los resultados encontrados en la investigación, afirman la veracidad de la información proporcionada por los participantes.
<b>Relevancia</b>	Los resultados y hallazgos de la investigación serán contrastados para ver el impacto en la realidad concreta a solucionar y conocer si hubo más conocimientos sobre la realidad en estudio
<b>Adecuación teórico - epistemológica</b>	Se contrastará la realidad problemática y los aportes teóricos que se obtengan de la investigación.

*Nota.* (Noreño & Alcaráz, 2012)

### **III. RESULTADOS**

#### **3.1. Resultados en tablas y figuras**

##### **3.1.1. Descripción de los resultados**

A continuación, se describe los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación.

Se aplicó un cuestionario dividido en dos partes: preguntas relacionados con la gestión del talento humano y sobre el desempeño laboral, las mismas que fueron respondidas por 25 personas que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Mocupe, en especial del área de recursos humanos.

Los datos fueron organizados en frecuencia y porcentajes por cada una de las respuestas a las preguntas solicitadas, luego cada respuesta fue organizada sumando las respuestas de las preguntas de acuerdo a las variables y dimensiones, formando tablas y figuras respectivamente. Luego se realizaron a cada agrupación de variables y dimensiones los puntos de cortes y los niveles de valoración de los mismos en categorías de Alto, Medio y Bajo.

Considerando que es una investigación correlacional se realizó el cruce de tablas para hacer la comparación de variables y al final se hizo la comprobación de hipótesis en dos niveles: la prueba de normalidad y la contratación de hipótesis.

Los resultados obtenidos se expresan en las siguientes tablas y figuras:

## 1. Datos generales

**Tabla 10**

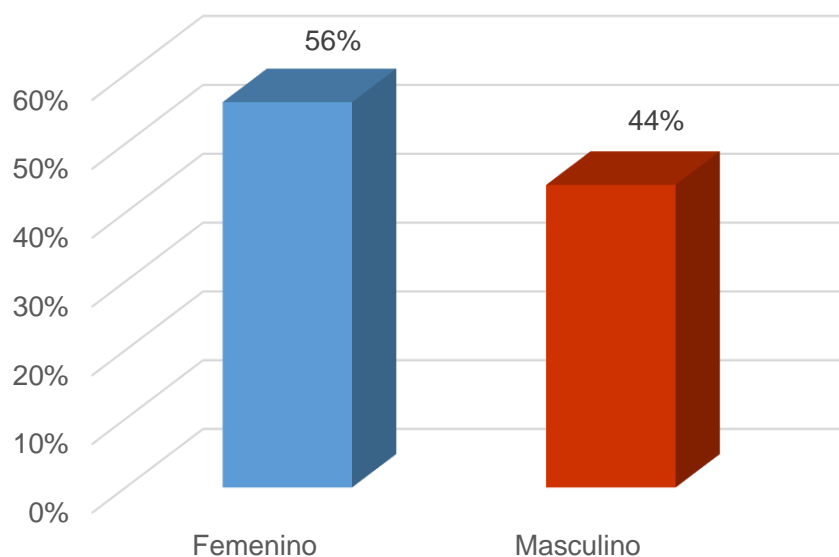
*Datos generales: Genero de los Colaboradores.*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	14	56%
Masculino	11	44%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 1**

*Datos generales: Genero de los Colaboradores.*



*Nota.* En la Tabla 10 y Figura 1, se observa que, del total de los encuestados, el 56% indican que son del sexo femenino y el 44% señalan que son del sexo masculino. Esta información es relevante en la medida que permite constatar la cuota de género que se cumple de acuerdo a las normas vigentes y que sirve para la atención e información a los socios y clientes de la cooperativa Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 11**

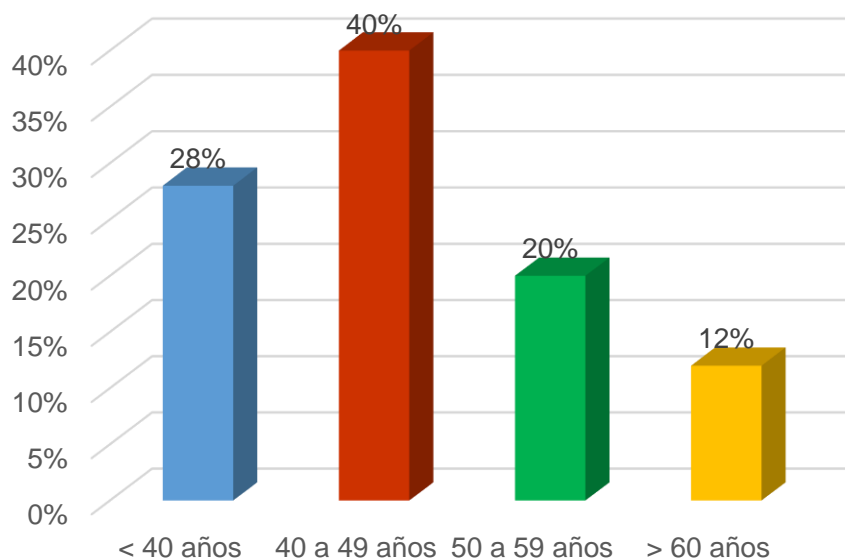
*Datos generales: Edad de los Colaboradores.*

<b>Edades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
< 40 años	7	28%
40 a 49 años	10	40%
50 a 59 años	5	20%
> 60 años	3	12%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 2**

*Datos generales: Edad de los Colaboradores*



*Nota.* En la Tabla 11 y Figura 2 se observa que, del total de los encuestados, el 40% indican que sus edades están en el rango de 40 a 49 años, el 28% señalan que están sus edades son menor de 40 años, el 20% refieren que sus edades están en el rango de 50 a 59 años y el 12% manifiestan que sus edades son superiores a 60 años. Esta información es relevante para comprender las edades del personal y la relación con su desempeño laboral en función de los conocimientos, habilidades, motivaciones y actitudes que asumen en la cooperativa. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 12**

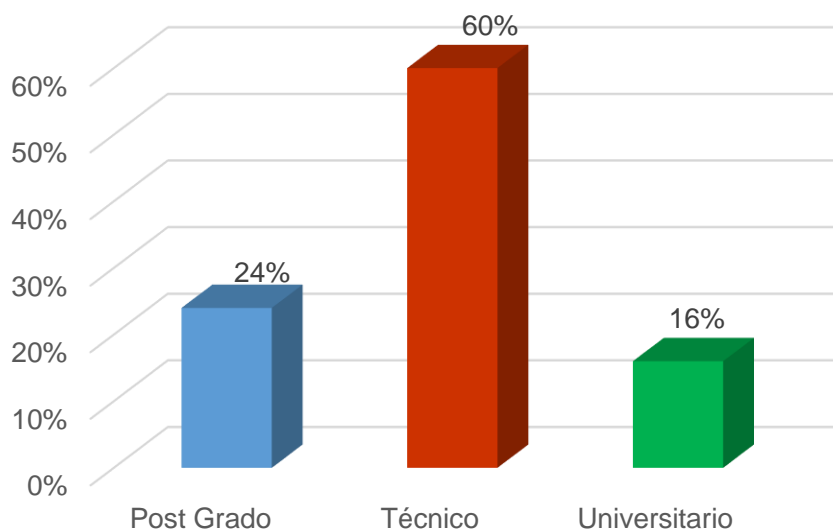
*Datos generales: Grado de Instrucción de los Colaboradores.*

<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Post grado	6	24%
Técnico	15	60%
Universitario	4	16%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 3**

*Datos generales: Grado de Instrucción de los Colaboradores*



**Nota:** En la Tabla 12 y Figura 3, se observa que, del total de los encuestados, el 60% indican que el nivel de instrucción es de Técnico, el 24% señalan que su grado de instrucción es Post Grado y el 16% refieren que son universitarios con licenciatura. Esta información es relevante porque permite entender el nivel de educación, profesionalismo y conocimiento científico académico que tiene la cooperativa para ejecutar sus acciones y lograr el incremento del desempeño laboral y cumplir sus metas y objetivos. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021

**Tabla 13**

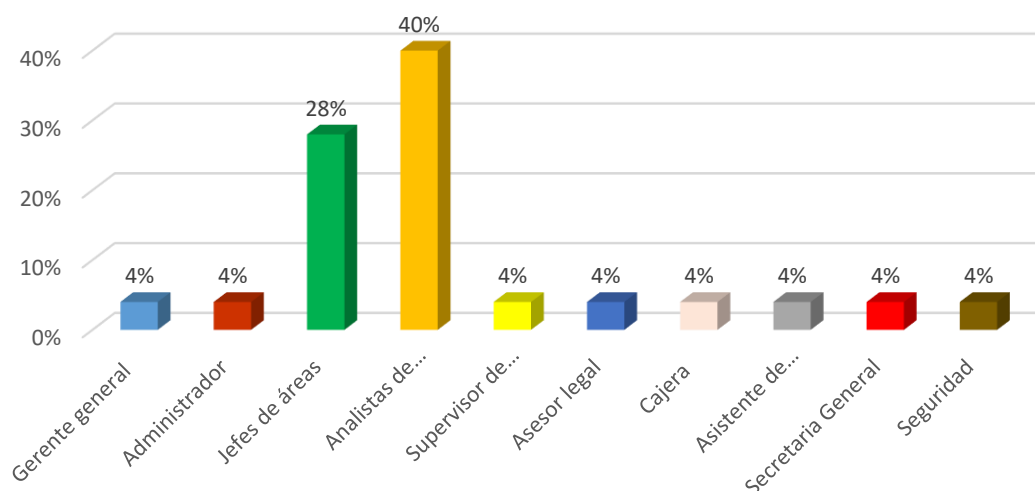
*Datos generales: Cargo actual de los Colaboradores.*

<b>Cargo actual</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Gerente general	1	4%
Administrador	1	4%
Jefes de áreas	7	28%
Analistas de créditos	10	40%
Supervisor de créditos	1	4%
Asesor legal	1	4%
Cajera	1	4%
Asistente de sistema	1	4%
Secretaria General	1	4%
Seguridad	1	4%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 4**

Datos generales: Cargo actual de los Colaboradores.



**Nota:** En la Tabla 13 y Figura 4, se observa que, del total de los encuestados, el 40% de los colaboradores son Analistas de Crédito, el 28% son Jefes de Áreas y el 4% son Gerente general, administrador, supervisores, asesores, cajera, asistentes, secretaria general, seguridad, respectivamente. De acuerdo a estos datos, la mayoría de los colaboradores están centrados en el área de Créditos y Cobranzas que es lo que le permite estar en contacto con la población para brindar el sistema crediticio y de ahorro. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

2. **Con relación al Primer Objetivo Específico:** Analizar el estado del proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

**Tabla 14**

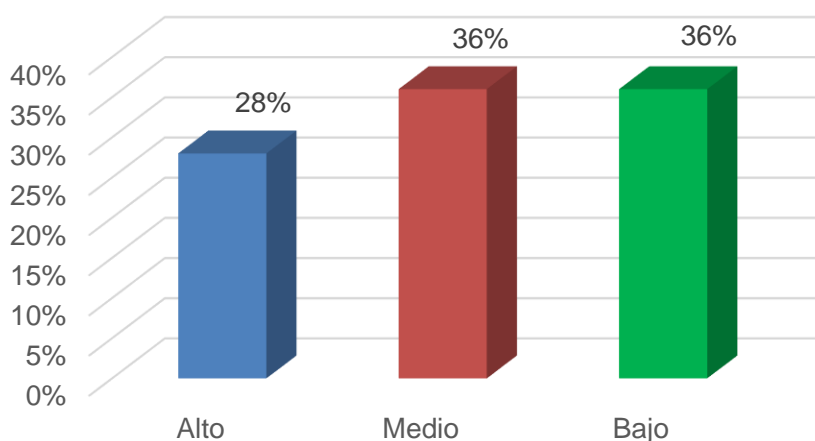
*Estado Variable Gestión del Talento Humano*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	28%
Medio	9	36%
Bajo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 5**

*Estado Variable Gestión del Talento Humano*



**Nota:** Del total de encuestados, se observa que el 36% señalan que la valoración de la GTH es “Baja” y Media” respectivamente y solo el 28% refieren que es “Alta”. Esta valoración baja nos expresa una preocupación con relación a los indicadores de las dimensiones interna y externa, estos no están orientados para aumentar el nivel del desempeño laboral y por lo tanto, no permitiría lograr los objetivos y metas de COOPAC y urge mejorarlos. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 15**

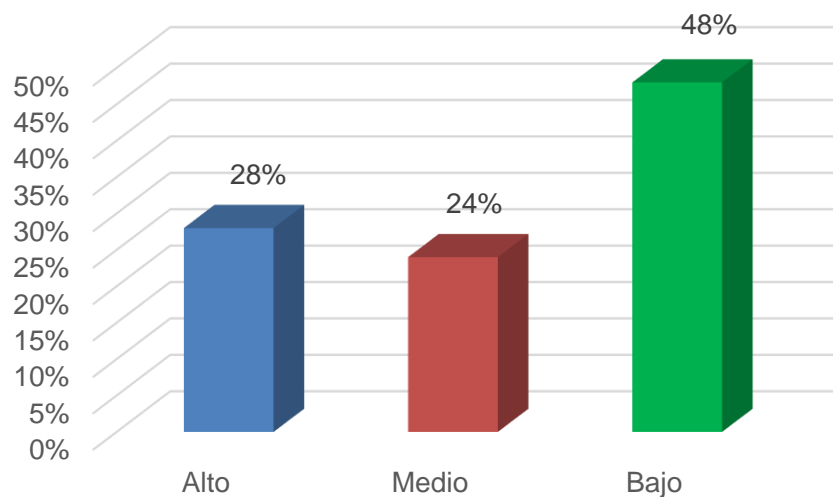
*Estado de las dimensiones internas en la Gestión del Talento Humano*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	28%
Medio	6	24%
Bajo	12	48%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 6**

*Estado de las dimensiones internas en la Gestión del Talento Humano*



**Nota:** Del total de los encuestados, se puede constatar que el 34% señalan que la valoración de la dimensión interna de la GTH es “Baja”, el 28% precisan que es “Alto” y el 24% indican que es “Medio”. Datos que preocupan por la baja valoración obtenida, deduciendo que los indicadores como conocimientos, motivaciones, habilidades y actitudes no están logrando que se incremente el desempeño laboral y por lo tanto, es urgente mejorarlo el rendimiento del personal. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.



**Tabla 16**

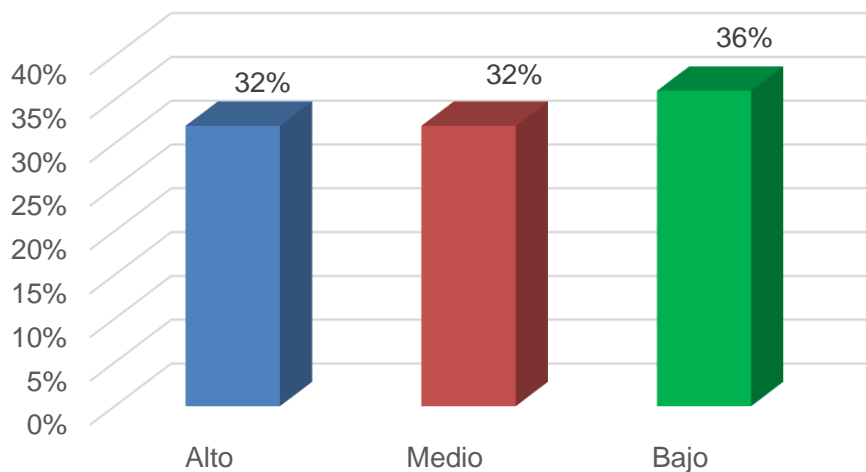
*Estado Dimensiones externa Gestión del Talento Humano*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	32%
Medio	8	32%
Bajo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 7**

*Estado Dimensiones externa Gestión del Talento Humano*



**Nota:** Del total de encuestados, se puede observar que el 36% de la valoración de la dimensión externa es “Baja” y el 32% indican que es “Medio y Alto”, respectivamente. Estos datos preocupan por la baja valoración obtenida y determina que los indicadores como clima laboral, reconocimiento, perspectiva de desarrollo profesional, integración y planificación no responden a los fines de la Cooperativa y es importante mejorarlos. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

## Resumen de las dimensiones de la variable Gestión del Talento Humano

**Tabla 17**

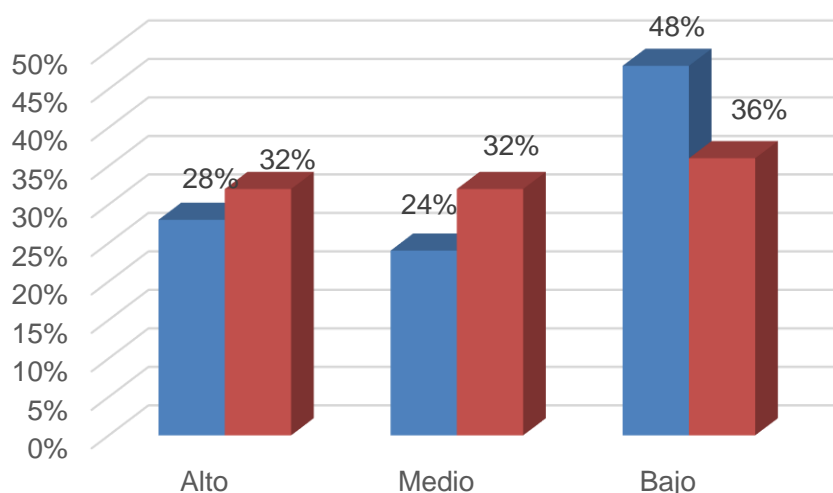
Resumen dimensiones variable Gestión del Talento Humano

Variable: Gestión Talento Humano	Dimensiones %	
	Internas	Externas
Alto	28%	32%
Medio	24%	32%
Bajo	48%	36%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 8**

Resumen dimensiones variable Gestión del Talento Humano



**Nota:** Se observa que el nivel de valoración de las dimensiones interna y externa de la GTH son diferentes; la dimensión interna, con sus indicadores de conocimiento, actitudes, habilidades y motivaciones han obtenido una valoración bajo (48%), medio (24%) y alto (28%); la dimensión externa, con sus indicadores clima laboral, reconocimiento, perspectiva profesional, condiciones de trabajo, integración y planificación, lograron una valoración bajo (36%), medio y alto (32% respectivamente). Esto nos muestra la importancia de mejorar los indicadores de la dimensión interna y externa. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

3. **Con relación al Segundo Objetivo Específico:** Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

**Tabla 18**

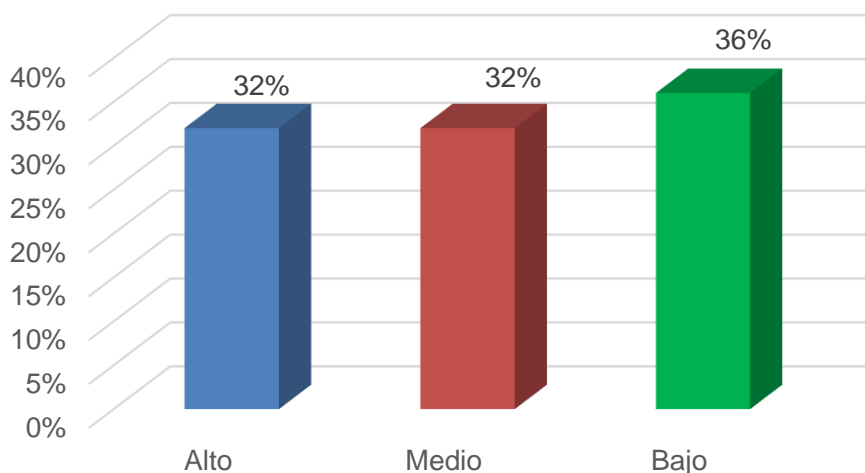
Nivel Variable Desempeño laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	32%
Medio	8	32%
Bajo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 9**

Nivel Variable Desempeño laboral



**Nota:** De acuerdo a la distribución de la frecuencia de respuestas agrupadas en la variable Desempeño Laboral, se observa que el 36% indican que el nivel de desempeño laboral es “Bajo” y el 32% señalan que la valoración es “Medio” y “Alto”, respectivamente. Esta información nos muestra que los indicadores de productividad, eficiencia y eficacia laboral no está logrando el objetivo previsto y requiere fortalecer o hacer cambios para que el desempeño laboral se alinee con las exigencias del contexto y la cooperativa. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 19**

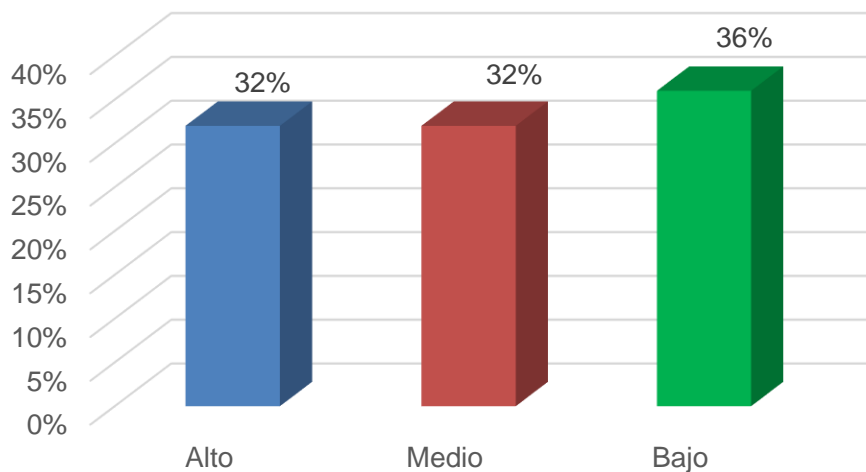
Dimensión Productividad laboral del Desempeño laboral

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	32%
Medio	8	32%
Bajo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 10**

Dimensión Productividad laboral del Desempeño laboral



**Nota:** Del total de los encuestados, se observa que el 36% indican que la valoración de la dimensión Productividad Laboral externa es “Bajo” y el 32% señalan que la valoración es “Alto y Medio”, respectivamente. Datos preocupantes por la valoración baja que se le asigna a la dimensión productividad laboral de la variable desempeño laboral. Esta información nos muestra que los resultados logrados no guardan relación con las metas planificadas y la capacidad de adaptación hacia el cambio no está siendo logrado. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 20**

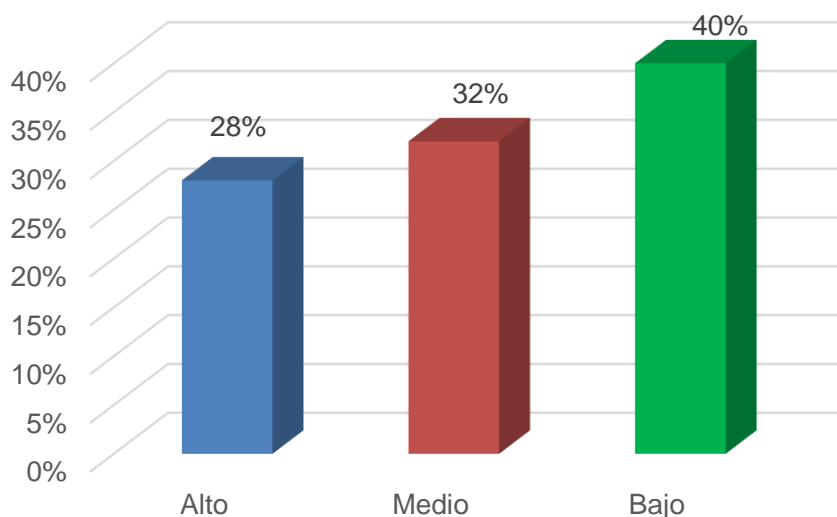
*Dimensión Eficacia laboral del Desempeño laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	7	28%
Medio	8	32%
Bajo	10	40%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 11**

*Dimensión Eficacia laboral del Desempeño laboral*



**Nota:** Del total de los encuestados, se observa que el 40% indican que la valoración de la dimensión Eficacia Laboral es “Bajo” y el 32% señalan que la valoración es Medio” y el 28% refieren que la Eficacia laboral es “Medio”. Esta información no está mostrando que los indicadores de responsabilidad, capacidad del personal y la automotivación no están funcionando de forma óptima, no logran dinamizar el cumplimiento de los deberes y compromisos que asume el personal y el esfuerzo realizado no está encaminado a lograr las metas planificadas. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Tabla 21**

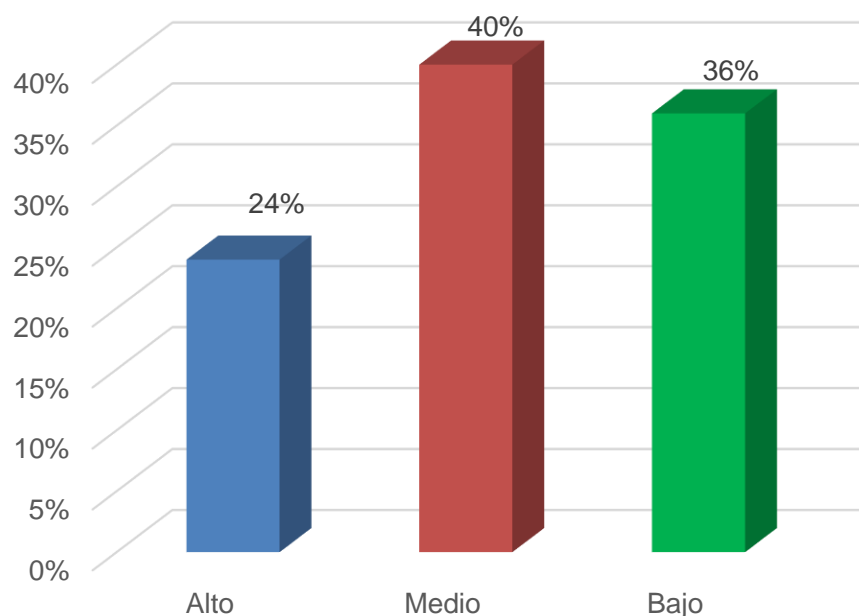
*Dimensión Eficiencia laboral del Desempeño laboral*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Alto	6	24%
Medio	10	40%
Bajo	9	36%
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 12**

*Dimensión Eficiencia laboral del Desempeño laboral*



**Nota:** Del total de los encuestados, se observa que el 40% indican que la valoración de la dimensión Eficiencia Laboral es “Medio”, el 36% señalan que es “Bajo” y el 24% refieren que la Eficiencia Laboral es “Alto”. Esta información nos está mostrando que los indicadores como el nivel o grado de compromiso, nivel de satisfacción, la identificación laboral y organizacional, están medianamente alineados con las metas del desempeño laboral y de la cooperativa, pero es necesario mejorarlas. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

## Resumen de las dimensiones de la variable desempeño laboral

**Tabla 22**

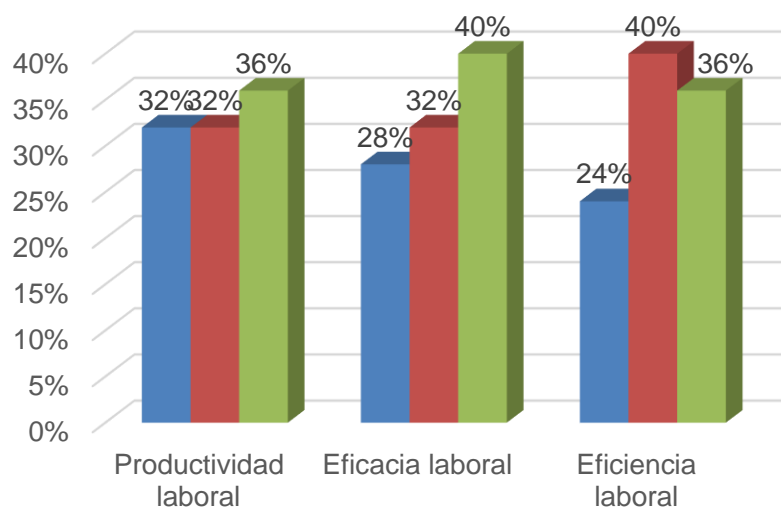
*Resumen de las dimensiones de la variable desempeño laboral*

Variable: Desempeño Laboral	Dimensiones %		
	Productividad laboral	Eficacia laboral	Eficiencia laboral
Alto	32%	28%	24%
Medio	32%	32%	40%
Bajo	36%	40%	36%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 13**

*Resumen de las dimensiones de la variable desempeño laboral*



**Nota:** En la Tabla 22 y Figura 13 se observa que la dimensión productividad laboral tiene un nivel bajo (36%), medio y alto tiene 32%, respectivamente. La dimensión eficacia laboral tiene un nivel bajo (40%), medio (32%) y alto (28%) y la dimensión eficiencia laboral tiene un nivel medio (40%), bajo (36%) y alto (24%). Estos datos e indican que es necesario mejorar las dimensiones para lograr un mejor desempeño del personal en la cooperativa. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

4. **Con relación al Tercer Objetivo:** Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021.

**Tablas cruzadas**

Se realiza una comparación entre las variables Gestión del Talento Humano (VI) y Desempeño Laboral (VII)

**Tabla 23**

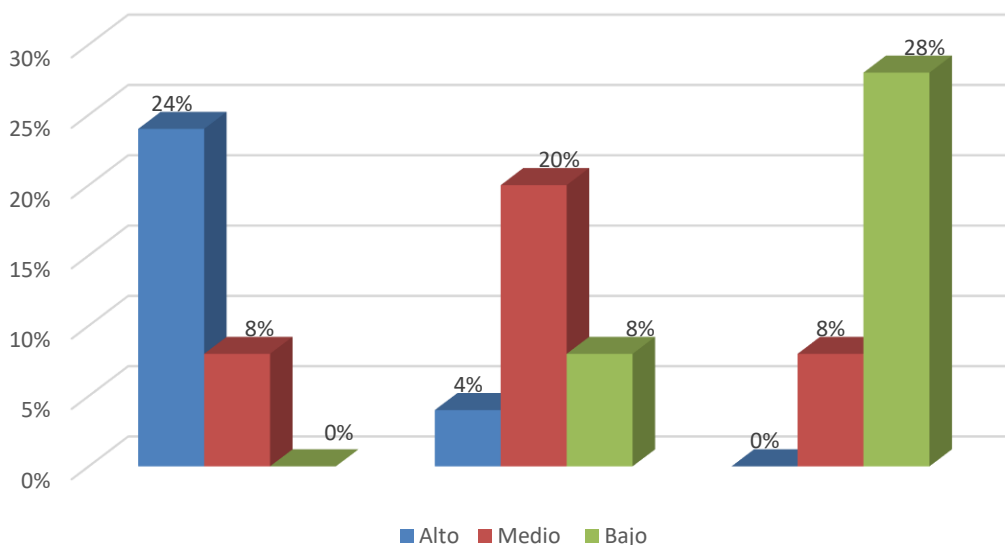
*Tablas cruzadas de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral*

			Desempeño Laboral (V2)			
			Alto	Medio	Bajo	Total
Gestión del Talento Humano (VI)	Alto	Recuento	6	1	0	7
		% del total	24.0%	4.0%	0.0%	28.0%
	Medio	Recuento	2	5	2	9
		% del total	8.0%	20.0%	8.0%	36.0%
	Bajo	Recuento	0	2	7	9
		% del total	0.0%	8.0%	28.0%	36.0%
Total	Recuento	8	8	9	25	
	% del total	32.0%	32.0%	36.0%	100.0%	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021.

**Figura 14**

*Tablas cruzadas de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral*





**Nota:** Se observa que el 24% de los encuestados, señalan que cuando la Gestión del Talento Humano es “Alto”, también es “Alto” el Desempeño laboral, significando que las variables están correspondidas y alineadas, pero cuando el nivel de la valoración de “Alto” baja al 4%, el nivel de desempeño laboral es “Medio”, no están muy alineados. Cuando la Gestión de Desempeño tiene nivel “Medio”, el nivel de desempeño es igual, significando que existe una relación de alineación y adecuación; igual sucede cuando la valoración de la Gestión de Talento Humano es “Bajo” (28%), es similar en el Desempeño Laboral. Este cruce de tablas nos permite apreciar que existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral. Adaptada de Encuesta Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral.

**5. Con relación al Objetivo General:** Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

### **Análisis inferencial: prueba de hipótesis**

#### **a) Prueba de normalidad**

Para conocer qué tipo de prueba de correlación se debe utilizar para realizar el contraste de hipótesis se hizo la prueba de normalidad para saber si existe una distribución normal o no. Para hacer el análisis de Prueba de Normalidad se utilizó la Prueba de Shapiro – Wilk, porque esta analiza los casos de normalidad cuando los ítems son menores de 50 datos y en este caso solo se tiene 25 casos. Aplicada la prueba se determinó si existe una distribución normal o no normal de los datos y se identificó el método para hacer el contraste de hipótesis.

En el análisis de la Prueba de Normalidad, se presentan dos opciones: el nivel de significancia es  $P > 0,05$ , deduciendo que los datos se generan de una distribución normal, por lo tanto, se debe utilizar la Prueba de Pearson; pero cuando el nivel de significancia es  $P < 0,05$ , deduciendo que los datos se generaron de una distribución anormal o asimétrica, por lo cual se debe usar la Prueba no paramétrica Rho Spearman.

**Tabla 24***Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión del Talento Humano	.801	25	<.001
V2 Desempeño laboral	.793	25	<.001
D1V1: Dimensiones internas	.754	25	<.001
D2VI: Dimensiones externas	.793	25	<.001
D1V2: Producción laboral	.793	25	<.001
D2V2: Eficacia laboral	.789	25	<.001
D3V2: Eficiencia laboral	.805	25	<.001

**Nota:** En la Tabla 24, se constata que el nivel de significancia (Sig.) de las variables y dimensiones el valor  $p=0.001 < 0.05$ , indicando que el valor es menor que 0,05, por lo tanto, la distribución de los datos es anormales o asimétricos. Entonces, se debe usar la Prueba Rho Spearman para realizar la contrastación de hipótesis. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021

### **b) Contrastación de hipótesis**

La finalidad es determinar el nivel de relación o incidencia que existe entre las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral, teniendo en cuenta que el nivel de significancia es de 0,05 (5%), con este valor se va aceptar o rechazar las hipótesis propuestas. Se debe considerar los siguientes criterios

No hay relación o incidencia si el valor  $P > 0,05$  (P es mayor a 0,05) y Rho de Spearman menor a 0,05.

Si existe relación o incidencia: si valor  $P < 0,05$  (P es menor a 0,05) y Rho de Spearman mayor a 0,05.

### **Prueba de hipótesis General**

La hipótesis que se planteó en la presente investigación fue

**H1:** La Gestión del talento humano tiene una relación o incide significativa en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

**H0:** La Gestión del talento humano no tiene relación o incide significativa en el desempeño laboral en el COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021.

**Tabla 25**

*Correlación variable: Gestión del talento humano y desempeño laboral*

			V1: Gestión del Talento Humano	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Gestión del Talento Humano	Coeficiente de correlación	1.000	.786**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	25	25
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	.786	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	25	25

**Nota:** En la Tabla 25, se puede constatar que la correlación entre la variable Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral, el valor de significancia es de 0,001, siendo un valor menor al valor de 0,05 ( $P = 0,001 < 0,05$ ), indicando que la relación o incidencia es estadísticamente significativa y por lo tanto se rechaza la Hipótesis Ho y se afirma la Hipótesis H1: la Gestión del Talento Humano tiene una relación o incidencia significativa en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe. El valor de correlación de Rho Spearman es de 0,786, significando que existe una relación positiva entre ambas variables. Adaptada de Encuesta aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa, 2021

Entonces, se puede concluir estadísticamente que la variable Gestión del Talento Humano tiene una relación o incidencia significativa y positiva con la variable Desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021

### 3.2. Discusión de resultados

En la presente investigación para recopilar información se aplicó un cuestionario a los colaboradores de la COOPAC “San Francisco de Mocupe” y cuyos resultados se van analizar y relacionar con investigaciones anteriores.

Con relación a las características de los colaboradores de COOPAC Ahorro y Crédito “San Francisco de Mocupe”, se puede constatar que mayoría son mujeres (56%); las edades de los colaboradores son más de 40 años (72%), el nivel educativo, el 60% son técnicos y el 40% sus funciones están centradas en el área de créditos y cobranza. Estos datos nos muestran la COOPAC cumplen con la cuota de género para realizar la atención e información a los socios y clientes; constituye una limitante la edad de los colaboradores y el nivel educativo para hacer innovaciones, uso de nuevas tecnologías y generar cambios, es un proceso lento que demanda un costo a la cooperativa hacer cambios con estas características de los colaboradores; además que se constata el nivel de profesionalismo y conocimiento científico académico que tiene la cooperativa para ejecutar sus acciones y lograr el incremento del desempeño laboral y cumplir sus metas y objetivos.

Con relación al Objetivo General, determinar la incidencia de la GTH en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021, se obtuvo lo siguiente:

De acuerdo al análisis inferencial para determinar la incidencia de la GTH en el desempeño laboral, se obtuvo lo siguiente: según la Prueba Rho Spearman la correlación entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral, el valor de significancia es de 0,001, siendo menor al valor de 0,05 ( $P = 0,001 < 0,05$ ), significando que la relación o incidencia es estadísticamente significativa y por lo tanto existe incidencia significativa de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe. El valor de correlación de Rho Spearman es de 0,786, significando que existe una relación positiva entre ambas variables. En conclusión: estadísticamente la variable gestión del talento humano tiene una incidencia significativa y positiva en la variable desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021

Este resultado tiene relación con la investigación de Hernández (2018), identificó un valor de correlación igual a 0.568 y determino que existe correlación

positiva entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, es decir a mejor gestión del personal se incrementa el nivel de desempeño laboral y por lo tanto existe un nivel de dependencia entre las variables. También tiene relación con la investigación de Castillo (2016), concluyó que de acuerdo al valor estadístico de rho Spearman = 0,735 y grado de significancia de  $p = 0,000$  existe una relación significativa directa entre gestión del talento y la calidad de la gestión institucional; de forma similar el valor estadístico determina que existe una relación significativa y directa entre el nivel de satisfacción del personal y la calidad de la gestión: valor rho Spearman  $\rho = ,725$  y  $p = ,000$ . De forma similar, tiene relación con la investigación de Santa María (2017), concluyó que el valor estadístico de correlación de Spearman = 0,760 y con un valor de  $p = 0,000$  ( $p < 0.5$ ), determinó que existe un relación fuerte y directa entre la gestión del talento humano y el nivel de desempeño del personal, así mismo, existe un relación fuerte y directa entre la gestión de talento humano con la responsabilidad, capacidad personal y de equipo en los profesionales.

Estos resultados tienen relación con la teoría de Klingner & Nabaladian (2012), señalan que el desempeño laboral está relacionado con la teoría de la equidad, establecido por el grado de percepción del personal sobre la forma que son tratados: injusto o justo, el nivel de fidelización que asume el personal, la expresión de voluntad y mayor eficiencia en el trabajo interno de las empresas u organizaciones y la teoría de expectativas, relacionada con el nivel de satisfacción del personal comparado con las demás personas, de esta forma se irradia más desempeño laboral. Tres factores se han identificado, el nivel del personal que consideran que han logrado al ejecutar el trabajo de acuerdo al nivel previsto.

Con relación al Primer Objetivo Específico, analizar el estado del proceso de GTH que se viene aplicando en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021. El estado de la GTH tiene una valoración “Baja” y “Media” (36%), respectivamente, aquí se incluyen las dimensiones internas y externas y los indicadores que los conforman, significando una preocupación porque la gestión del personal no está encausada en mejorar el desempeño laboral e incrementar la

competitividad de la cooperativa. Con relación a la dimensión interna de la GTH, tiene una valoración de “Baja” (34%), precisando que los indicadores sobre conocimiento, motivaciones, habilidades y actitudes no están alineados para que el personal logre incrementar el desempeño laboral. La dimensión externa de la GTH, obtuvo una valoración de “Baja” (36%), precisando que los indicadores, como clima laboral, reconocimientos, perspectiva de desarrollo profesional, integración y planificación no se encuentran encaminados para que el personal obtenga un alto nivel de desempeño laboral y lograr las metas planificadas en la Cooperativa.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en la investigación de Bazán (2017), quién identificó que la GTH en las empresas tienen deficiencias, los indicadores no tienen relación con las condiciones físicas y capacidad intelectual, no seleccionan correctamente al personal excluyendo las competencias y conocimientos. También está relacionado con los resultados de la investigación de Mamani (2019), determinó que la GTH y la productividad laboral tiene una valoración regular (45% y 60%, respectivamente); identificó falencias en el proceso de implementación y ejecución de la GTH en la empresa.

Estos resultados tienen en relación con la teoría de la disonancia cognitiva de Festinger; como indica Chiavenato (2017); indica que las personas se esfuerzan para lograr un nivel de consonancia o coherencia de sí misma. Si las personas logran obtener un conocimiento de sí mismo y en un espacio inconveniente, se genera un conflicto cognitivo (un conocimiento es opuesto a otro), es un factor que provoca una incongruencia conductual. Al surgir este escenario, las personas no logran soportar (las personas creen en algo, pero la actuación es diferente a sus creencias) disminuye el conflicto. A este conflicto o incongruencia se le conoce como disonancia. El factor cognitivo es el conocimiento, opinión o creencia que las personas tienen sobre sí mismo y del entorno en que vive.

Con relación al Segundo Objetivo Específico: Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021. El nivel de desempeño laboral, tienen una valoración “Baja” (36%), aquí están

incluidos los indicadores como productividad, eficiencia y eficacia laboral; significando que el personal de la cooperativa no está logrando cumplir sus roles y funciones para lograr el máximo desempeño e incrementar el desempeño general de la cooperativa. Con relación a la dimensión Productividad laboral del desempeño laboral, tiene una valoración de “Bajo” (36%), se considera los indicadores de efectividad y adaptabilidad; significando que los resultados obtenidos no tienen relación con las metas planificadas y la capacidad de adaptación hacia el cambio no está siendo logrado según lo previsto en la planificación inicial. La dimensión eficacia del desempeño laboral, tiene una valoración “Bajo” (40%), aquí están los indicadores de responsabilidad, capacidad del personal y la automotivación, significando que estos indicadores no están siendo aplicados de forma óptima, no cumplen con los deberes y compromisos que asume el personal y el esfuerzo realizado no está encaminado a lograr las metas planificadas. Y la dimensión eficiencia laboral del desempeño laboral, tiene una valoración “Medio”, aquí se considera los indicadores como el nivel o grado de compromiso, nivel de satisfacción, la identificación laboral y organizacional, significando que el personal, en su quehacer diario, están medianamente alineados con las metas de incrementar el desempeño laboral y de la cooperativa en general.

Este resultado tiene relación con la investigación de Coello (2015) sobre las condiciones laborales en el desempeño laboral, determinó que el desempeño laboral es bajo porque el personal está insatisfecho, no existe una comunicación asertiva, existe desmotivación, entre otros; esto es producto de factores propios de la organización y del personal que no han logrado niveles satisfactorios con los clientes internos y externos.

Estos resultados están en relación con lo indicado por Chiavenato (2015), señala que el desempeño es la suma de las acciones y actitudes más relevantes que tienen los colaboradores para lograr las metas y objetivos en una organización; es considerado el mayor valor superior que tienen las organizaciones en general. Es la relación entre el empleado y la empresa a través de la valoración de las

atribuciones, habilidades y conocimiento que tiene cada personal en el quehacer diario en las organizaciones.

Con relación al Tercer Objetivo: Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” – Chiclayo, 2021. Según el cruce de datos entre la variable GTH y desempeño laboral, indican que la GTH, con sus dimensiones internas (Conocimientos, motivaciones, habilidades y actitudes) y las dimensiones externas (Clima laboral, reconocimientos, condiciones de trabajo, perspectivas de desarrollo profesional, integración y planificación) indican en el desempeño laboral. Esto significa que según la valoración que tenga la variable GTH en esa misma proporción tendrá el desempeño laboral, indicando que existe una relación de alineación y adecuación según sean los casos.

Este resultado es similar a la investigación de Jara (2019) sobre los factores de la gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de trabajadores; entre sus hallazgos encontró que la gestión del talento humano es un factor que impacta de forma significativa en el incremento del desempeño laboral, la GTH modela el desempeño laboral

Estos resultados están en relación a lo expresado por Chiavenato (2015), y ampliado por Pumacajia (2019), señalan que las empresas deben conocer los factores que impactan directamente en el nivel de desempeño laboral y está relacionado con la satisfacción que tiene el personal en el trabajo, los elementos que afectan la autoestima (deseo de ser recompensado y reconocido por su trabajo), ser parte de un equipo de trabajo para mejorar el rendimiento, capacitar y actualizar al personal para lograr mayor competitividad.



### **3.3. Aporte práctico**

# **ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE COOPAC “SAN FRANCISCO DE MOCUPE”**

## **I. Fundamentación**

Según los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación se obtuvieron los siguientes hallazgos:

Los colaboradores de la COOPAC son mujeres en su mayoría (56%), en su mayoría sus edades oscilan entre 40 a más de 60 años (72%); el grado de instrucción son Técnicos (60%) y sus funciones están centrados en el área de créditos y cobranza, representan el 40% y el 28% son los jefes de las áreas y el 32% son las otras responsabilidades.

El estado de la GTH es valorado de “Bajo” y “Medio” (36%) respectivamente, en estos datos se ha considerado las dimensiones internas, cuya valoración es “Bajo” (34%) y sus indicadores son: conocimientos, motivaciones, habilidades y actitudes y la dimensión externa, con una valoración “Bajo” (36%), incluye sus indicadores, como clima laboral, reconocimientos, desarrollo profesional, integración y planificación.

El nivel de desempeño laboral es “Bajo” (36%), la dimensión Productividad laboral tiene una valoración de “Bajo” (36%), la dimensión eficacia la valoración es “Bajo” (40%) y la dimensión eficiencia laboral la valoración es “Medio” (40%).

Estos datos muestran que, entre la GTH y el desempeño laboral, existe una relación significativa; significa que el quehacer diario del personal en las empresas no está alineado con los objetivos y metas para aumentar el desempeño y productividad laboral en la Cooperativa en general.

## **II. Objetivos**

### **Objetivo general**

Proponer estrategias de GTH para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Coopac “San Francisco de Mocupe”.

### **Objetivos específicos**

Efectuar procesos de valor que conforma la propuesta de GTH para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC “San Francisco de Mocupe”.

Establecer los procesos de la GTH para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la COOPAC “San Francisco de Mocupe”.

Elaborar los formatos que determina cada uno de los procesos identificados.

### **III. Plan de acción**

#### **3.1. Procesos de captación**

El fin de este proceso es asegurar un ingreso en condiciones óptimas del nuevo personal a la COOPAC; es muy importante este proceso porque de la buena captación garantiza el éxito de la cooperativa y del personal. El proceso de reclutamiento lo realiza la COOPAC utilizando los mecanismos pertinentes en forma correcta para poder convocar al personal profesional que busca un empleo y que garantice que va realizar una gran labor eficiente al realizar las tareas o función asignada según el nuevo puesto de trabajo o vacante que se requiere.

Las personas de la empresa que se encargaran de este proceso de captación o reclutamiento, son: Jefe de Recursos Humanos, Gerente General y en lo posible, un delegado del personal actual. En esta etapa de reclutamiento de personal, se ha tenido en cuenta los elementos siguientes: establecer un formato para captar y el proceso de publicidad interna y externa.

**Tabla 26**  
*Proceso de captación*

PROVEEDOR		ISUMO	PROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	
Interno	Externo				Interno	Externo
Personal que trabaja al interior de la empresa.	Personal que busca un empleo: Mercado laboral	Plan para incorporar nuevo talento humano  Demanda nuevo personal para puesto o vacante de trabajo.  Requisitos internos para postular.  Acceder al mercado laboral.	Recopilar información sobre las personas que van a postular y aptos para incorporarse al proceso de selección, garantizando el perfil requerido de acuerdo a los principios de la empresa.	Información, datos precisos, exactos y correctamente llenados para seleccionar al personal idóneo  Expediente documentado		

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 27**  
*Proceso cadena de valor del reclutamiento*

RECLUTAMIENTO		
REQUERIMIENTO	RECLUTAMIENTO INTERNO	RECLUTAMIENTO EXTERNO
1) Definición de capacidades competitivas exitosas.	1) Comprobar si existe personal interno que desea candidatear a la vacante requerida.	1) Constar que no es parte de la nómina.
2) Definir requisitos para convocatoria personal		
3) Identificar y asignar proceso	2) Evaluar y calificar a postulante	2) Ejecutar la convocatoria a través de la publicación externa
4). Establecer perfil personal	3) Constatar si cumple con los requisitos y perfil solicitado.	

*Nota.* Elaboración propia

**Tabla 28***Acciones para el reclutamiento*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificar la demanda sobre Talento Humano requerido	Recoger los requerimientos de las áreas o departamentos de la empresa para ver las vacantes y contrataciones.	Personal empresa
Determinar la modalidad de vacante que requiere la empresa.	Proveer el requerimiento del nuevo talento humano con el personal interno asignado a otras áreas.	Personal empresa
Redactar un formato para captar nuevo talento humano.	Escribir los datos de acuerdo al formato para captar nuevo talento humano.	Personal empresa
Recepcionar el formato para la convocatoria del nuevo talento humano	Recoger los formatos correctamente llenados y presentados para revisarlos y verificar si cumplen con el perfil del puesto o vacante solicitada.	Jefe Recursos Humanos
Evaluar	Constatar y verificar y la información proporcionada por el solicitante, cumple los requisitos y perfil que requiere la empresa.	Jefe Recursos Humanos
Autorizar inicio de convocatoria y publicidad	A quien corresponda, autoriza la iniciación de la convocatoria para hacer la publicidad para el nuevo talento humano.	Gerente General
Recepcionar los expedientes	Recibir expedientes de candidatos para postular a la vacante requerida.	Jefe Recursos Humanos
Delegar responsabilidad	Encomendar responsabilidad o funciones para seleccionar al personal nuevo.	Jefe Recursos Humanos

*Nota.* Elaboración propia

### **3.2. Estrategias de reclutamiento:**

Mejorar las relaciones internas y externas en la COOPAC, el área de RR.HH. debe establecer una comunicación con el mercado laboral para cuando requiera nuevos talentos, así identifica nuevos perfiles de acuerdo a los intereses de la Cooperativa; esto facilita, que en el futuro se pueda hacer contactos rápido con los profesionales que son afines al puesto de trabajo o vacante solicitada.

Abreviar el perfil solicitado por la COOPAC, al realizar la publicación, está debe incluir las condiciones y requisitos para postular y de esa forma se depura la cantidad de participantes, evitando expedientes que no cumplen con los requisitos solicitados para la vacante requerida.

Es necesario prevenir nuevo personal en el futuro: es necesario establecer una base de datos con los posibles requerimientos que la empresa solicita a mediano plazo y se realiza convocatoria con anticipación.

### **3.3. Capacitación del personal**

La finalidad de toda capacitación es proporcionar es instruir, sensibilizar, cambiar conductas y orienta a los colaboradores para lograr los objetivos y metas planificadas. Entre ellas se tiene.

- 1) Análisis a nivel de organización: se hace una evaluación de la COOPAC para identificar donde se realizará las capacitaciones.
- 2) Analizar a nivel de tareas: se hace una evaluación del nivel de tareas según la relevancia o impacto en la empresa, las conductas específicas en cada puesto de trabajo, el nivel de frecuencia del desempeño y de competencia para ejecutar las tareas.
- 3) Analizar las personas: se debe seleccionar quienes del personal requiere capacitación y que tipo de capacitación requieren.

### **3.4. Administración de la Propuesta**

La propuesta va tener la siguiente modalidad de administración:

Áreas que se benefician:

Participaran todas las áreas de la COOPAC porque las capacitaciones van a beneficiar al personal sin excepciones, también serán capacitados la gerencia y administración para usar herramientas que le permita optimizar sus funciones y adaptarse a los nuevos tiempos y condiciones.

### **3.5. Plan monitoreo y evaluación de la propuesta**

El sistema de monitoreo y evaluación tendrá los siguientes elementos:

La empresa se canaliza a través del jefe de recursos humanos con el fin de que la inversión en capacitación sea bien ejecutada canalizada de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa

Las razones son para evitar que las capacitaciones no queden como un cumplimiento de requisitos a nivel teórico, sino que estos tengan un efecto práctico en el quehacer diario de la empresa.

De acuerdo a la capacitación se va monitoreo y evaluación no solamente es para ver el éxito de la capacitación sino para ver que conocimiento y competencias adquiridas se están aplicando y cuál es el efecto que esta ocasionan

Se realizará al inicio, en el proceso, final y post capacitación, para cada momento se elaborará un reporte que serán entregados al jefe de recursos humanos y a la gerencia de la empresa.

### **3.6. Estrategias para la evaluación del desempeño**

El proceso de evaluación del desempeño de las personas que laboran en la COOPAC se realiza sobre la base de la implementación de estrategias para ir midiendo el progreso del desempeño y ver qué acciones correctivas se pueden realizar para mejorar las acciones al interior de la empresa.

Para evaluar el desempeño a nivel de estrategias se evalúa lo siguiente: cualidades del personal como la personalidad y actitudes; el nivel de contribución que realiza el personal al trabajo, puesto o tarea encomendada y como está aporta al logro de las metas u objetivos de la empresa y además se considera el potencial que tiene cada persona. Los factores que se evalúan son:

- 1) Las relaciones entre el personal
- 2) Capacidad de análisis y crítica del personal
- 3) Capacidad de resumen y síntesis del personal
- 4) Nivel de conocimiento sobre el trabajo que desempeña

- 5) Calidad de ejecución del trabajo encomendado
- 6) Empatía y actitud del personal

El método o procedimiento para evaluar el desempeño laboral, se realizará entre parejas, se compara cada personal en relación con los demás. El personal que tenga un nivel alto en la apreciación del otro, será declarado como el mejor personal. La base para realizar esta comparación es el nivel de desempeño.

### 3.7. Cronograma de actividades y presupuesto

**Tabla 29**

*Cronograma de actividades y presupuesto*

<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>
Captación personal (Ver Tabla 26)	1 mes	RR.HH	1,000.00
Capacitación	Dos veces al año	RR.HH	1,500.00
Evaluación	Permanente	RR.HH	500.00
<b>Total</b>			<b>3,000.00</b>

*Nota.* Elaboración propia

### 3.8. Costo beneficio

De acuerdo al balance general del año 2020, la cooperativa, por actividades financieras tuvo un ingreso mensual de S/. 192,160 nuevos soles, considerando la presente propuesta, se lograría un incremento del 10%, equivalente a S/. 19,216 nuevos soles.

Ingreso mensual S/. 192,160

Incremento 10% 19,216

Beneficio / Costo: 19,216 / 3000

Beneficio para la cooperativa de 6.4



## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Existe una incidencia significativa - positiva de la GTH en el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe"; según la Prueba Rho Spearman, cuyo valor de correlación fue de 0,001, valor menor al valor de 0,05 ( $P = 0,001 < 0,05$ ) y el valor de correlación según Rho Spearman equivale a 0,786

De acuerdo al análisis del estado de la GTH, se determinó que existe una valoración "Baja" y "Media" (36%), respectivamente; la dimensión interna y los indicadores conocimientos, motivaciones, habilidades y actitudes obtuvieron una valoración baja (34%) y la dimensión externa y sus indicadores clima laboral, reconocimiento, perspectiva de desarrollo profesional, integración y planificación, también obtuvieron un nivel bajo (36%). Constatando que la gestión del personal no está orientada para incrementar el nivel del desempeño laboral y lograr las metas de la COOPAC "San Francisco de Mocupe".

El análisis del desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" tiene un nivel "Bajo" (36%); la dimensión sobre productividad laboral con los indicadores efectividad y adaptabilidad tienen un nivel "Bajo" (36%), la dimensión eficiencia laboral con los indicadores responsabilidad, capacidad del personal y la automotivación tienen un nivel "Bajo" (40%) y la dimensión eficiencia laboral con los indicadores compromiso, nivel de satisfacción, la identificación laboral y organizacional, obtuvieron un nivel "Medio" (40%). Esta variable no ha logrado un nivel de fidelización del personal con la organización y no están encaminado sus deberes y compromisos en lograr las metas planificadas.

Los factores de la GTH expresado en las dimensiones internas y externas con sus respectivos indicadores, inciden en el nivel del desempeño laboral. Esto significa que según la valoración que tenga la variable GTH en esa misma proporción tendrá el desempeño laboral, indicando que existe una relación de alineación y adecuación según sean los casos.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al gerente de la COOPAC “San Francisco de Mocupe” para lograr una mayor incidencia de la GTH en el desempeño laboral de los colaboradores, debe reestructurar el área de RR.HH., e implementar nuevas tendencias y enfoques vigentes, estableciendo estrategias y políticas que faciliten el máximo aprovechamiento de la capacidad y talento de los colaboradores

Se recomienda al gerente y jefe de RR.HH. de la COOPAC “San Francisco de Mocupe”, establecer un plan de GTH coherente con la planificación general y articule el proceso de captar y seleccionar personal, considerando indicadores como conocimientos, motivaciones, habilidades y actitudes para facilitar el uso de los recursos disponibles y lograr un clima laboral saludable, desarrollo profesional, reconocimientos y fidelización del personal

Se recomienda al gerente del área de RR.HH. que para incrementar la productividad, eficiencia y efectividad laboral es necesario actualizar el MOF (Manual de Organización y Funciones) de la COOPAC “San Francisco de Mocupe” de acuerdo al nuevo contexto y requerimientos de la cooperativa, actualizar y ejecutar el plan de formación y capacitación de colaboradores, redistribuir los espacios laborales y actualizar los equipos informáticos a mediano y largo plazo para obtener una estabilidad del personal y un incremento del desempeño laboral para posicionar como líderes en el mercado regional y nacional

Se recomienda a la gerente general y gerente del área de RR.HH., iniciar un proceso de implementación de los factores y estrategias de la GTH a partir de una evaluación del personal para hacer una distribución en función a las capacidades, nivel educativo, actitudes, habilidades, motivaciones y expectativas con la finalidad de adecuar los roles y funciones de acuerdo a las necesidades de la COOPAC y lograr un mejor desempeño laboral.

## REFERENCIAS

- Albán, M. (2015). Modelo de Gestión del Talento humano para Mejorar el Desempeño Laboral en la empresa "servicont" del Cantón Baños de Agua Santa. Universidad Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Obtenido de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1719/1/TUAEXCOME GE023-2015.pdf>
- Anchundia, A. (2018). Sistema de gestión del talento humano y su influencia en el nivel académico de la carrera de ingeniería industrial de la Universidad Técnica de Manabí. Manabí: Universidad y Sociedad. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n4/2218-3620-rus-10-04-207.pdf>
- Antezana, M. (2020). El talento no se compra, se cultiva. . Esan.edu.pe. Obtenido de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/09/09/talento-compracultiva/>
- Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas. Venezuela
- Armijos, F.; Bermúdez; A.; & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170. Obtenido de: <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Bazán, P. (2017) Propuesta de un modelo de gestión del talento humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015. Universidad Señor de Sipán.
- Bernal, C. (2010) Metodología de la investigación. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN, Colombia. ISBN: 978-958-699-128-5
- Castillo, F. (2016). Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 2018 (Tesis Doctoral) Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Chavarry, E. (2018). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo-2017. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4758/Ch%c3%a1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato , I. (2015). Administración de Recursos Humanos. Novena Edición. Editorial Mc. Graw-Hill. México. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. 8a. Edición. España: Editorial Mc Graw Hill. Obtenido de Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. 8a. Edición. España: Editorial Mc Graw Hill. [https://www.todostuslibros.com/libros/comportamientoorganizacional\\_978-1-4562-566](https://www.todostuslibros.com/libros/comportamientoorganizacional_978-1-4562-566)
- Coello, W. (2015). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO). Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresas%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- De Miguel, M. (2021) Las 3 C's del líder como generador de capital social: conectado, conectivo y consistente. Observatorio de RR.HH. Obtenido de <https://aquavitacoaching.com/las-3-cs-del-lider-como-generador-de-capital-social-conectado-conectivo-y-consistente/>
- Eslava , E. (2017). Gestión del Talento Humano en las organizaciones. Recursos humanos blog. Obtenido de <https://bit.ly/2tukrdY>
- Gamero, J. y Pérez, J. (2020) Panorama Laboral en tiempos de la COVID-19 Nota técnica país Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)
- García, A. (2013). Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico. Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador.

- Garzon, C. (2015). Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina. (Tesis de Maestría) Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Geovictoria (2021) La gestión del talento humano en Perú 2021: ¿cómo se enfrenta?. Obtenido de: <https://www.geovictoria.com/pe/gestion-del-talento-humano/>
- Guaigua, P. (2018). Modelo de gestión de talento humano para elevar el desempeño laboral de la empresa INGEMED ubicada en Guajalo Cantón Quito en el período 2015 -2016. Quito. Ecuador.
- Hernández, E. (2018). Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral en docentes de una Universidad Privada, Chincha Alta 2018. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35177/hernandez\\_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35177/hernandez_he.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw- Hill / Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Informe Belmont (1979). Principios Éticos y Directrices para la Protección de sujetos humanos de investigación. Estados Unidos de Norteamérica: Reporte de la Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento. Obtenido de: [https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad\\_Medicina/Instituto\\_Etica/documentos/Belmont\\_report.pdf](https://medicina.unmsm.edu.pe/images/Facultad_Medicina/Instituto_Etica/documentos/Belmont_report.pdf)
- Jara, A. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Klingner, H., & Nabaldian, J. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial.
- Koontz, H. (2014). Elementos de la administración. Un enfoque internacional. México: McGraw Hill.

- Mamani, M. (2019). Gestión del talento humano y la productividad laboral del personal asistencial de enfermería del Hospital del Minsa – 2019. (Tesis para obtener el grado de Maestra). Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39588/Mamani\\_VMS.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39588/Mamani_VMS.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Manpower Group (2018) Resolviendo la escasez del talento. Obtenido de: <http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5686-7070551448398.pdf>
- Manay, S. (2018). Modelo de gestión del talento humano orientado a la mejora del clima organizacional en la I.E Antonio Raimondi Dell Acqua – Saltur, Lambayeque 2018. Universidad César Vallejo.
- MERCER. (2021). Triunfar con empatía - Tendencias Globales de Talento 2020-2021. Edición para Perú. Obtenido de [www.latam.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html](http://www.latam.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html)
- Mondy, W., & Noe, R. (2015). Administración de Recursos Humanos. (Novena Edición). México: Pearson Educación. (Pg.45,47,50).
- Noreña, A., & Alcaráz, M. (2012) Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Colombia: Universidad La Sabana - Aquichan. Obtenido de: <http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Palma, T. (20 de Junio de 2020). Medidas laborales y grupos de riesgo frente al covid-19. Pasión por el Derecho. Obtenido de <https://lpderecho.pe/medidas-laborales-grupos-riesgo-covid-19/>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales, 16 (3), pp. 493-505. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2016). Gestión de recursos humanos por competencias. Madrid: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces

- Pumacajia, D. (2019) La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Master con G.S. E.I.R.L.- Juliaca periodo 2017 (Tesis de grado) Universidad Nacional del Altiplano, Obtenido de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia\\_Silvestre\\_Dafne\\_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramírez, R., Chacón, H., & Valencia, K. (2019). Gestión del talento humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas. (Artículo Científico). Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6844336.pdf>
- Restrepo, F., & Arias, J. (2018). Las prácticas de gestión del talento humano en Empresas Agropecuarias del Sector Bananero en Colombia”. Julio - Diciembre de 2018. Vol. 4, No. 2. / F.
- Robbins, S., & Timothy, A. (2014). Comportamiento Organizacional, 15va Edición.
- Rodríguez, J. (2017), Gestión de talento humano y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de operaciones salud Alto Mayo – Unidad Ejecutora 401, 2016. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30897/rodriguez\\_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30897/rodriguez_gj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. 2018
- Santa Maria, F. (2017). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017. Universidad César Vallejo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Sosa, W. (2016). Gestión de talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la organización empresarial Consorcio Constructor Ductos del Sur en la provincia de La Convención Cusco – 2016. Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4030/2/SOSA\\_TORRES-Resumen.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4030/2/SOSA_TORRES-Resumen.pdf)
- Troncoso, R, (2018) La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. (tesis de

- grado) Universidad Andina del Cusco. Obtenido de:  
[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo\\_Tesis\\_bac\\_hiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo_Tesis_bac_hiller_2018.pdf)
- Vargas, E. (2021). Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020 (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Vásquez, W. (2020) Metodología de la Investigación. Manual del estudiante. Universidad San Martín de Porres. Disponible en:  
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
- Vela, Ch. (2021). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de PROMART, Tarapoto, 2020. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Tarapo, Perú. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela\\_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59087/Vela_RCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera , A., & Blanco , A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. Innovar: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 29(74), 24–44. Obtenido de  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>
- Weller, J. (2020) “La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales”, Documentos de Proyectos(LC/TS.2020/67), Santiago de Chile. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Obtenido de:  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf)



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencias

**Título de la Investigación:** GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
¿De qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021?	Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021	H1: La Gestión del talento humano si incide en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021	<b>Variable independiente:</b> Gestión del talento humano
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>		
¿Qué tipo de proceso de gestión del talento humano se viene aplicando en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021?	Analizar el tipo de proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021	H0: La Gestión del talento humano no incide en el desempeño laboral en el COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021	<b>Variable Dependiente:</b> Desempeño laboral
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021?	Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021		
¿Qué factores de la gestión del talento humano inciden en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021?	Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021		

*Nota.* Elaboración propia

## Anexo 2: Solicitud de permiso y apoyo a trabajo de investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, Julio de 2021

Sr:  
Prof. CASTILLO ESPINOZA SEGUNDO ATILANO

Gerente General  
COOPAC SAN FRANCISCO DE MOCUPE  
Presente. -



Asunto: Solicitud permiso y apoyo para trabajo de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente su apoyo para que nuestra estudiante del IX Ciclo, pueda realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.

Detalle datos del estudiante:

Torres Vilchez Rosmery Tatiana - DNI: 74304230

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestra alumna no tenga inconvenientes y logre desarrollar su trabajo con normalidad.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente y aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza  
Directora de EAP DE Administración  
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU  
T. 074-481610 Anexo 6230  
[jrcubaso@cooper.usp.edu.pe](mailto:jrcubaso@cooper.usp.edu.pe)

## Anexo 3: Carta de aceptación para la investigación



www.cooperativasanfrancisco.pe

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Mocupe, Julio del 2021

Sra:  
Dra. Janet Isabel Cubas Carranza  
DIRECTORA DE EAP DE ADMINISTRACIÓN  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

**Asunto:** Autoriza levantamiento de información para proyecto de investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE", asimismo hacerle de su conocimiento que la Srta. Rasmery Tatiana Torres Vilchez, estudiante del IX Ciclo de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Señor de Sipán, identificado con DNI N° 74304230, ha sido aceptada en mi institución para realizar su proyecto de investigación titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021.**

Conociendo que su proyecto de investigación será de beneficio para la institución se le brindara toda la información que la interesa solicite.

Esperamos cumplir con lo solicitado al presente y aprovecho la oportunidad para reiterarle mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Segundo Atilano Castillo Espinoza  
GERENTE GENERAL

Jr. Lima 400 - Mocupe - T. (074) - 632956  
Jr. Jorge Chávez 545 - Zaña - T. (074) - 630631  
Av. Tarapacá 511 - Oyotún - T. (074)  
e-mail : info@cooperativasanfrancisco.pe



## Anexo 4: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 1



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA
	Lic. Administración	Lic. Administración
	Gestión Pública	Gestión Pública
	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
	14 años	14 años
	Docente	Docente
<b>Título de la Investigación:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	TORRES VILCHEZ, ROSMERY TATIANA
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada al personal de la COOPAC "San Francisco de Mocupe"
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el tipo de proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021  Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021  Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en DESACUERDO  <b>POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>		

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
01	¿Tiene conocimiento del manual y reglamento interno de organizaciones de funciones dentro de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Cuándo se presenta un problema en los colaboradores, el departamento de recursos humanos está listo para enfrentarlo y resolverlo con asertividad?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Gestiona eficientemente y con transparencia los recursos para alcanzar los objetivos y metas en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Cooperativa	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Siente que los supervisores resuelven problemas y brinda la retroalimentación?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Se siente identificado plenamente sus funciones y con la forma de proceder en sus jefes en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Considera que existe una comunicación asertiva y de comprensión entre colaboradores y directivos?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Considera que existe conflicto laboral (situaciones negativas, desacuerdos, discusiones, etc.) en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted siente satisfacción con el ambiente, los recursos y espacios que usa para realizar sus funciones?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
10	¿Ha recibido inducción y reducción para un mejor desempeño?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	¿La cooperativa tiene un plan de capacitación para fortalecer el desempeño y crecimiento profesional?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que en la Cooperativa se puede desarrollar a nivel profesional y ascender a nivel laboral o salarial?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:

13	¿Las condiciones de trabajo como funciones, horarios y salario son justas en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿Está satisfecho con la distribución de los espacios físicos para desarrollar sus funciones o tareas (oficinas, atención, recepción, otros) en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿Se cumplen las normas de seguridad y salud laboral para evitar riesgo o peligros en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
16	¿La Cooperativa establece premios y reconocimientos al personal de forma proporcional y justa, en función de indicadores de desempeño?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿Cuándo postuló al puesto de trabajo, la convocatoria fue abierta para cualquier profesional que cumpla con el perfil del puesto?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	¿Existe en la Cooperativa una rigurosa selección y reclutamiento del personal de acuerdo a los requerimientos de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
19	¿El perfil del puesto de trabajo está en relación con el perfil de la carrera profesional, especialidad, grado o nivel educativo?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
20	¿El personal realiza un uso racional de los recursos (herramientas, equipos, espacios físicos, otros) de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
21	¿Existe un control o sistema de evaluar el uso de los recursos para incrementar el nivel de productividad del personal en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
22	¿Los recursos son bien utilizados por el personal para lograr una excelente atención a los socios y clientes de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
23	¿En algún momento han existido algunas situaciones de cambios en las que te hayas enfrentado dentro de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
24	¿La adaptación a nuevos cambios ha llevado a la Cooperativa a modificar las funciones y roles del personal?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:

25	¿Se siente cómodo con las condiciones de trabajo que le ofrece la empresa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
26	¿El personal ha logrado cumplir sus funciones en el tiempo requerido aplicando sus conocimientos y habilidades?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
27	¿El nivel de desempeño ha contribuido al desarrollo personal y de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
28	¿Los resultados logrados por el personal tienen relación directa con las metas y objetivos de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
29	¿Se siente reconocido cuando cumple un objetivo dentro de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
30	¿Se siente identificado con su labor y los fines de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
31	¿Se siente satisfecho con el nivel de aprendizaje en su puesto de trabajo en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
32	¿Está conforme con los objetivos, el compromiso con la excelencia en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
33	¿El nivel de compromiso del personal para lograr sus funciones en la Cooperativa se ve reflejado en sus reconocimientos?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
34	¿Se siente identificado con las funciones y puesto de trabajo que desempeña en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
35	¿Tiene la libertad de expresar sus opiniones y de ser valoradas en la toma de decisiones?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 35 )	D (    )
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		



**HÉREDIA LLATAS FLOR DELICIA**

Colegiatura N<sup>º</sup> 10187  
DNI: 41365424



## Anexo 5: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 2



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		GARCÍA YOVERA ABRAHAM JOSÉ
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Magister en Gestión del Talento Humano y Dr. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
<b>Título de la Investigación:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	TORRES VILCHEZ, ROSMERY TATIANA
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada al personal de la COOPAC "San Francisco de Mocupe"
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el tipo de proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021  Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021  Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en DESACUERDO <b>POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
01	¿Tiene conocimiento del manual y reglamento interno de organizaciones de funciones dentro de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Cuándo se presenta un problema en los colaboradores, el departamento de recursos humanos está listo para enfrentarlo y resolverlo con asertividad?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Gestiona eficientemente y con transparencia los recursos para alcanzar los objetivos y metas en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Cooperativa	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Siente que los supervisores resuelven problemas y brinda la retroalimentación?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Se siente identificado plenamente sus funciones y con la forma de proceder en sus jefes en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Considera que existe una comunicación asertiva y de comprensión entre colaboradores y directivos?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Considera que existe conflicto laboral (situaciones negativas, desacuerdos, discusiones, etc.) en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted siente satisfacción con el ambiente, los recursos y espacios que usa para realizar sus funciones?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
10	¿Ha recibido inducción y reducción para un mejor desempeño?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	¿La cooperativa tiene un plan de capacitación para fortalecer el desempeño y crecimiento profesional?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que en la Cooperativa se puede desarrollar a nivel profesional y ascender a nivel laboral o salarial?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:

13	¿Las condiciones de trabajo como funciones, horarios y salario son justas en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿Está satisfecho con la distribución de los espacios físicos para desarrollar sus funciones o tareas (oficinas, atención, recepción, otros) en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿Se cumplen las normas de seguridad y salud laboral para evitar riesgo o peligros en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
16	¿La Cooperativa establece premios y reconocimientos al personal de forma proporcional y justa, en función de indicadores de desempeño?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿Cuándo postuló al puesto de trabajo, la convocatoria fue abierta para cualquier profesional que cumpla con el perfil del puesto?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
18	¿Existe en la Cooperativa una rigurosa selección y reclutamiento del personal de acuerdo a los requerimientos de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
19	¿El perfil del puesto de trabajo está en relación con el perfil de la carrera profesional, especialidad, grado o nivel educativo?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
20	¿El personal realiza un uso racional de los recursos (herramientas, equipos, espacios físicos, otros) de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
21	¿Existe un control o sistema de evaluar el uso de los recursos para incrementar el nivel de productividad del personal en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
22	¿Los recursos son bien utilizados por el personal para lograr una excelente atención a los socios y clientes de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
23	¿En algún momento han existido algunas situaciones de cambios en las que te hayas enfrentado dentro de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
24	¿La adaptación a nuevos cambios ha llevado a la Cooperativa a modificar las funciones y roles del personal?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:

25	¿Se siente cómodo con las condiciones de trabajo que le ofrece la empresa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
26	¿El personal ha logrado cumplir sus funciones en el tiempo requerido aplicando sus conocimientos y habilidades?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
27	¿El nivel de desempeño ha contribuido al desarrollo personal y de la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
28	¿Los resultados logrados por el personal tienen relación directa con las metas y objetivos de la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
29	¿Se siente reconocido cuando cumple un objetivo dentro de la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
30	¿Se siente identificado con su labor y los fines de la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
31	¿Se siente satisfecho con el nivel de aprendizaje en su puesto de trabajo en la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
32	¿Está conforme con los objetivos, el compromiso con la excelencia en la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
33	¿El nivel de compromiso del personal para lograr sus funciones en la Cooperativa se ve reflejado en sus reconocimientos?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
34	¿Se siente identificado con las funciones y puesto de trabajo que desempeña en la Cooperativa?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:
35	¿Tiene la libertad de expresar sus opiniones y de ser valoradas en la toma de decisiones?	A ( x )            D (   ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 35 )	D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		



**DR. GARCÍA YOVERA ABRAHAM JOSÉ**  
Colegiatura N° 20638  
DNI: 80270538

## Anexo 6: Instrumento de Validación por juicio de experto N° 3



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		DR. MIRKO MERINO NÚÑEZ
	Lic. Administración	Lic. Administración
	Gestión – Marketing – Talento Humano	Gestión – Marketing – Talento Humano
	Magister en Administración y Doctor en Administración	Magister en Administración y Doctor en Administración
	20 años	20 años
	Docente a Tiempo Completo	Docente a Tiempo Completo
<b>Título de la Investigación:</b> GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	TORRES VILCHEZ, ROSMERY TATIANA
	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada al personal de la COOPAC "San Francisco de Mocupe"
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		<p><b><u>GENERAL</u></b></p> <p>Determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021</p> <p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <p>Analizar el tipo de proceso de gestión del talento humano que se viene aplicando en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021</p> <p>Establecer el nivel de desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021</p> <p>Identificar los factores de la gestión del talento humano que inciden en el desempeño laboral en la COOPAC "San Francisco de Mocupe" – Chiclayo, 2021</p>
<p><b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, si está en DESACUERDO</b></p>		

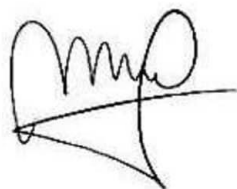
POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
01	¿Tiene conocimiento del manual y reglamento interno de organizaciones de funciones dentro de la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
02	¿Cuándo se presenta un problema en los colaboradores, el departamento de recursos humanos está listo para enfrentarlo y resolverlo con asertividad?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
03	¿Gestiona eficientemente y con transparencia los recursos para alcanzar los objetivos y metas en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
04	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Cooperativa	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
05	¿Siente que los supervisores resuelven problemas y brinda la retroalimentación?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
06	¿Se siente identificado plenamente sus funciones y con la forma de proceder en sus jefes en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
07	¿Considera que existe una comunicación asertiva y de comprensión entre colaboradores y directivos?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
08	¿Considera que existe conflicto laboral (situaciones negativas, desacuerdos, discusiones, etc.) en la Cooperativa?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
09	¿Usted siente satisfacción con el ambiente, los recursos y espacios que usa para realizar sus funciones?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
10	¿Ha recibido inducción y reducción para un mejor desempeño?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
11	¿La cooperativa tiene un plan de capacitación para fortalecer el desempeño y crecimiento profesional?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera que en la Cooperativa se puede desarrollar a nivel profesional y ascender a nivel laboral o salarial?	A ( x )      D (   ) SUGERENCIAS:

13	¿Las condiciones de trabajo como funciones, horarios y salario son justas en la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
14	¿Está satisfecho con la distribución de los espacios físicos para desarrollar sus funciones o tareas (oficinas, atención, recepción, otros) en la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
15	¿Se cumplen las normas de seguridad y salud laboral para evitar riesgo o peligros en la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
16	¿La Cooperativa establece premios y reconocimientos al personal de forma proporcional y justa, en función de indicadores de desempeño?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
17	¿Cuándo postuló al puesto de trabajo, la convocatoria fue abierta para cualquier profesional que cumpla con el perfil del puesto?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
18	¿Existe en la Cooperativa una rigurosa selección y reclutamiento del personal de acuerdo a los requerimientos de la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
19	¿El perfil del puesto de trabajo está en relación con el perfil de la carrera profesional, especialidad, grado o nivel educativo?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
20	¿El personal realiza un uso racional de los recursos (herramientas, equipos, espacios físicos, otros) de la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
21	¿Existe un control o sistema de evaluar el uso de los recursos para incrementar el nivel de productividad del personal en la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
22	¿Los recursos son bien utilizados por el personal para lograr una excelente atención a los socios y clientes de la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
23	¿En algún momento han existido algunas situaciones de cambios en las que te hayas enfrentado dentro de la Cooperativa?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:
24	¿La adaptación a nuevos cambios ha llevado a la Cooperativa a modificar las funciones y roles del personal?	A ( x )          D (   ) SUGERENCIAS:



25	¿Se siente cómodo con las condiciones de trabajo que le ofrece la empresa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
26	¿El personal ha logrado cumplir sus funciones en el tiempo requerido aplicando sus conocimientos y habilidades?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
27	¿El nivel de desempeño ha contribuido al desarrollo personal y de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
28	¿Los resultados logrados por el personal tienen relación directa con las metas y objetivos de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
29	¿Se siente reconocido cuando cumple un objetivo dentro de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
30	¿Se siente identificado con su labor y los fines de la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
31	¿Se siente satisfecho con el nivel de aprendizaje en su puesto de trabajo en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
32	¿Está conforme con los objetivos, el compromiso con la excelencia en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
33	¿El nivel de compromiso del personal para lograr sus funciones en la Cooperativa se ve reflejado en sus reconocimientos?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
34	¿Se siente identificado con las funciones y puesto de trabajo que desempeña en la Cooperativa?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:
35	¿Tiene la libertad de expresar sus opiniones y de ser valoradas en la toma de decisiones?	A ( x )                      D (       ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 35 )	D ( )
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>		
<b>OBSERVACIONES</b>		



---

**DR. MIRKO MERINO NÚÑEZ**  
Colegiatura N° 16064  
DNI: 16716799

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**COOPAC “San Francisco de Mocupe”**

Estimados Trabajador de la Coopac “San Francisco de Mocupe”, agradeceremos su gentil colaboración en la presente investigación, que tiene por objetivo determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la Coopac “San Francisco de Mocupe – Chiclayo, 2021; por favor, responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo de la investigación.

**I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO**

1. Edad: \_\_\_\_\_ (años)

2. Sexo:

Mujer       Hombre

3. Grado de instrucción:

Secundaria       Técnico       Universitario

ENUNCIADO	VALOR
Siempre	1
Casi Siempre	2
A Veces	3
Casi Nunca	4
Nunca	5

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
	Dimensión Interna					
1	¿Tiene conocimiento del manual y reglamento interno de organizaciones y funciones de la Cooperativa?					
2	¿Cuándo se presenta un problema en los colaboradores, el departamento de recursos humanos está listo para enfrentarlo y resolverlo con asertividad?					
3	¿Gestiona eficientemente y con transparencia los recursos para alcanzar los objetivos y metas en la Cooperativa?					
4	¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando en la Cooperativa?					
5	¿Siente que los supervisores resuelven problemas y brinda la retroalimentación?					
6	¿Se siente identificado plenamente sus funciones y con la forma de proceder en sus jefes en la Cooperativa?					
	Dimensión Externa					
7	¿Considera que existe una comunicación asertiva y de comprensión entre colaboradores y directivos?					
8	¿Considera que existe conflicto laboral (situaciones negativas, desacuerdos, discusiones, etc.) en la Cooperativa?					
9	¿Usted siente satisfacción con el ambiente, los recursos y espacios que usa para realizar sus funciones?					
10	¿Ha recibido inducción y reducción para un mejor desempeño?					
11	La cooperativa tiene un plan de capacitación para fortalecer el desempeño y crecimiento profesional					
12	¿Considera que en la Cooperativa se puede desarrollar a nivel profesional y ascender a nivel laboral o salarial?					
13	¿Las condiciones de trabajo como funciones, horarios y salario son justas en la Cooperativa?					
14	¿Está satisfecho con la distribución de los espacios físicos para desarrollar sus funciones o tareas (oficinas, atención, recepción, otros) en la Cooperativa?					
15	¿Se cumplen las normas de seguridad y salud laboral para evitar riesgo o peligros en la Cooperativa?					
16	¿La Cooperativa establece premios y reconocimientos al personal de forma proporcional y justa, en función de indicadores de desempeño?					
17	¿Cuándo postuló al puesto de trabajo, la convocatoria fue abierta para cualquier profesional que cumpla con el perfil del puesto?					
18	¿Existe en la Cooperativa una rigurosa selección y reclutamiento del personal de acuerdo a los requerimientos de la Cooperativa?					
19	¿El perfil del puesto de trabajo está en relación con el perfil de la carrera profesional, especialidad, grado o nivel educativo?					

<b>Productividad laboral</b>					
20	¿El personal realiza un uso racional de los recursos (herramientas, equipos, espacios físicos, otros) de la Cooperativa?				
21	¿Existe un control o sistema de evaluar el uso de los recursos para incrementar el nivel de productividad del personal en la Cooperativa?				
22	¿Los recursos son bien utilizados por el personal para lograr una excelente atención a los socios y clientes de la Cooperativa?				
23	¿En algún momento han existido algunas situaciones de cambios en las que te hayas enfrentado dentro de la Cooperativa?				
24	¿La adaptación a nuevos cambios ha llevado a la Cooperativa a modificar las funciones y roles del personal?				
<b>Eficacia</b>					
25	¿Se siente cómodo con las condiciones de trabajo que le ofrece la empresa?				
26	¿El personal ha logrado cumplir sus funciones en el tiempo requerido aplicando sus conocimientos y habilidades?				
27	¿El nivel de desempeño ha contribuido al desarrollo personal y de la Cooperativa?				
28	¿Los resultados logrados por el personal tienen relación directa con las metas y objetivos de la Cooperativa?				
29	¿Se siente reconocido cuando cumple un objetivo dentro de la Cooperativa?				
30	¿Se siente identificado con su labor y los fines de la Cooperativa?				
31	¿Se siente satisfecho con el nivel de aprendizaje en su puesto de trabajo en la Cooperativa?				
<b>Eficiencia</b>					
32	¿Está conforme con los objetivos, el compromiso con la excelencia en la Cooperativa?				
33	¿El nivel de compromiso del personal para lograr sus funciones en la Cooperativa se ve reflejado en sus reconocimientos?				
34	¿Se siente identificado con las funciones y puesto de trabajo que desempeña en la Cooperativa?				
35	¿Tiene la libertad de expresar sus opiniones y de ser valoradas en la toma de decisiones?				

**OBSERVACIONES:**

Sugerencias para mejorar el servicio municipal.

---

Gracias por su colaboración

Chiclayo, Junio del 2021

## Anexo 8: Resolución de aprobación del Informe de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0550-FACEM-USS-2021

N°	AUTOR(S)	TITULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
23	PERALTA COTRINA SANDRA	EL MARKETING DIGITAL Y LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA EMPRESA ESTUDIOS LUNA - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	VILLANUEVA QUISPE MIYUKI TANIA		
24	PISCOYA ORDOÑEZ PIERO JOSUE	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HIPERBODEGA PRECIO UNO - FERREÑAFE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	URPEQUE MARCHENA ARNOLD DAVID		
25	RAMOS HERRERA JOSE	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA REGENDA ITK CORPORACIÓN SRL - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SECLEN SANDOVAL FABRICIO		
26	RAMOS TORRES LEIDY ESTEFANY	CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON EL POSICIONAMIENTO DE NUESTRA CASA INMOBILIARIA E INVERSIONES SAC - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	SÁNCHEZ CONTRINA EDITH YUVERLY		
27	RAVINES CONDE CLAUDIA	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO EN LA EMPRESA TURISMO DIAS - CHICLAYO, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	REQUE CHÁVEZ RAQUEL	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA MULTISERVICIOS REQUE - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	RISCO MONJA DANIELA	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL ÉXITO COMPETITIVO EN EL RECREO CAMPESTRE LAS PIRKAS - JAYANCA, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	RODRIGUEZ GUEVARA FERNANDO	PLAN DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA EMPRESA "LA ECONÓMICA" - LA LIBERTAD 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RODRIGUEZ KONG JOSE ARTURO	ESPACIO VIRTUAL Y LAS VENTAS DE EMPRESAS GASTRONÓMICAS EN TIEMPOS DE COVID-19, CHICLAYO - LAMBAYEQUE, 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	SALAZAR MONJA BRUNO ALEXANDER	LA METODOLOGÍA 5S PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN COMERCIAL E & S - MOTUPE 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33	TARRILLO SANCHEZ FERNANDO JOSE	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PLACE NICE CHICLAYO -2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34	TORRES VILCHEZ ROSMERY TATIANA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPAC "SAN FRANCISCO DE MOCUPE" - CHICLAYO 2021	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

## Anexo 9: Formato N° T1-VRI-USS Autorización del autor



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 01 julio del 2022


Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Rosmery Tatiana Torres Vilchez con DNI 74304230. En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: **“Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la COOPAC San Francisco de Mocupe - Chiclayo 2021”** presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Torres Vilchez, Rosmery Tatiana	74304230	

## Anexo 10: Reporte de Turnitin

### Reporte de similitud

#### ● 21% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Repositorio.Ucv.Edu.Pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	4%
3	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Internet	3%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
5	<b>Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2022-06-15</b> Submitted works	<1%
6	<b>repositorio.udl.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.cidecuador.org</b>	<1%



## Anexo 11: Acta de Originalidad de la investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0550**, presentado por el/la Bachiller, **Rosmery Tatiana Torres Vilchez**, con su tesis Titulada **Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” - Chiclayo 2021**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de agosto de 2022

A handwritten signature in black ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

## Anexo 12: Estadígrafo SPSS 22, donde se obtuvo el Alfa de Cronbach

Resultado Alfa de Cronbach.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
  - Fiabilidad
    - Titulos
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: ALL VARI...
    - Titulos
    - Resumen de...
    - Estadísticas
  - Logaritmo
    - Fiabilidad
      - Titulos
      - Notas
      - Conjunto de datos
      - Escala: ALL VARI...
      - Titulos
      - Resumen de...
      - Estadísticas
    - Logaritmo
      - Fiabilidad
        - Titulos
        - Notas
        - Conjunto de datos
        - Escala: ALL VARI...
        - Titulos
        - Resumen de...
        - Estadísticas

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	19

RELIABILITY  
 /VARIABLES=Personal Control Recursos SituacionesCambio Adaptacion Condiciones CumplimientoFunciones NivelDesempeño Resultados Cumpli  
 entosMetas Identificacion SatisfacionAprendizaje Objetivos NivelCompromiso IdentificadoFuncionesPuestos LibertadExpresar  
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	16

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

21:37 17/07/2021

Resultado Alfa de Cronbach.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
  - Fiabilidad
    - Titulos
    - Notas
    - Conjunto de datos
    - Escala: ALL VARI...
    - Titulos
    - Resumen de...
    - Estadísticas
  - Logaritmo
    - Fiabilidad
      - Titulos
      - Notas
      - Conjunto de datos
      - Escala: ALL VARI...
      - Titulos
      - Resumen de...
      - Estadísticas
    - Logaritmo
      - Fiabilidad
        - Titulos
        - Notas
        - Conjunto de datos
        - Escala: ALL VARI...
        - Titulos
        - Resumen de...
        - Estadísticas

/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

##### Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
		10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.929	19

RELIABILITY  
 /VARIABLES=Personal Control Recursos SituacionesCambio Adaptacion Condiciones CumplimientoFunciones NivelDesempeño Resultados Cumpli  
 entosMetas Identificacion SatisfacionAprendizaje Objetivos NivelCompromiso IdentificadoFuncionesPuestos LibertadExpresar  
 /SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
 /MODEL=ALPHA.

### Fiabilidad

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

21:37 17/07/2021

**Anexo 13: Fachada de la Empresa Coopac "San Francisco de Mocupe"**



**Anexo 14: Encuesta aplicada a los colaboradores de la identidad**

