

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS**FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C. DE LA
CIUDAD DE PUNO - CHUCUITO, 2021**

PRESENTADO POR:**ERIKA CENTENO CLARES****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****CONTADOR PÚBLICO****PUNO – PERÚ.****2022**

Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO

LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C. DE LA

CIUDAD DE PUNO - CHUCUITO, 2021.

PRESENTADO POR:

ERIKA CENTENO CLARES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO: _____

PRESIDENTE


: _____
Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO


: _____
Mtra. ZORAIDA YUPANQUI VIZCARRA

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mg. CELIA VERENISSEE ORTIZ DE ORUE R.

ASESOR DE TESIS


: _____
M.Sc. FREDY A. CASTILLO SUAQUITA

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Ciencias Sociales Interdisciplinarias

Especialidad: Contabilidad de Servicios

Puno, 30 de Noviembre del 2022.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres, Wilber y Margarita quienes me concedieron la vida, comprensión, sabiduría, respeto, honestidad, son mi mayor inspiración, a ellos le debo todo lo que soy.

A mis abuelos, que me guía y cuida desde el cielo. Que en vida me dieron amor, cariño, apoyo y comprensión.

A mis tíos, Francisco, Yaneth y Gladys que forman parte de mi vida diaria y que me brindan su apoyo incondicional en esta nueva etapa, permitiendo escalar un peldaño más en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos por brindarnos las herramientas necesarias para nuestro desarrollo profesional.
- A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, y sus docentes que con su gran profesionalismo me inculcaron conocimientos para mi desarrollo profesional.
- A los miembros del jurado calificador: Dr. David M. Calizaya Zeballos (Presidente), Mtra. Zoraida Yupanqui (1er Miembro) y Mg. Celia V. Ortiz de Orue Rojas (2do Miembro) por ser parte de esta investigación.
- A mi asesor Fredy A. Castillo Suaquita por brindarme el apoyo y la orientación para la culminación de esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
INDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA
INVESTIGACIÓN**

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	14
1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1.1.1. Problema General	15
1.1.1.2. Problema Específico	15
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. A nivel internacional	16
1.2.2. A nivel nacional y local	19

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. Objetivo Específico	25

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	27
2.1.1. Gestión de Talento Humano	27
2.1.1.1. Concepto	27
2.1.1.2. Objetivos de la Gestión de Talento Humano	29
2.1.1.3. Procesos de la Gestión de Talento Humano	29
2.1.1.4. Importancia de la Gestión de Talento Humano	32
2.1.1.5. Habilidades del Personal	33
2.1.1.6. Adopción de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos	33
2.1.2. Desempeño Laboral	34
2.1.2.1. Concepto	34
2.1.2.2. La Satisfacción Laboral	36
2.1.2.3. Compensaciones y Beneficios	36
2.1.2.4. Trabajo en Equipo	37
2.2. MARCO CONCEPTUAL	38
2.3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION	40
2.3.1. Hipótesis General	40
2.3.2. Hipótesis Específica	40

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	42
3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA	43
3.2.1. Población	43
3.2.2. Selección de la muestra	43
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	44
3.3.1. Diseño de Investigación	44
3.3.2. Tipos de Investigación	44
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	44
3.4.1. Variables Generales	44
3.4.2. Variables Específicos	45
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	46
3.5.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
3.5.1.1. Observación	47
3.5.1.2. Encuestas	47
3.5.1.3. Tecnicas de Analisis de Datos	47

CAPÍTULO IV**EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

4.1. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO 01	51
4.2. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO 02	53
4.3. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO	55
4.4. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO	56
4.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL	58

4.6. CONCLUSIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS	63
4.7. CONTRASTACION DE HIPOTESIS	65
4.7.1. Contrastacion de Hipotesis General	65
4.7.2. Contrastacion de Hipotesis especifica	66
4.8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	77
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Valoración para la variable independiente Gestión del talento humano	49
Tabla 02: Valoración para la variable dependiente Desempeño laboral	50
Tabla 03: Gestion del talento humano	51
Tabla 04: Selección de personas	53
Tabla 05: Desarrollo de habilidades de personas	55
Tabla 06: Evaluación de personas	56
Tabla 07: Retención de personas	58
Tabla 08: Desempeño laboral	59
Tabla 09: Satisfaccion laboral	60
Tabla 10: Compensación y beneficios	62
Tabla 11: Trabajo en equipo	63
Tabla 12: Correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral	65
Tabla 13: Correlación entre selección de personas y desempeño laboral	66
Tabla 14: Correlación entre desarrollo de personas y desempeño laboral	67
Tabla 15: Correlación entre evaluación de personas y desempeño laboral	68
Tabla 16: Correlación entre retención de personas y desempeño laboral	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Ubicación geográfica del centro de investigación	43
Figura 02: Gestion del talento humano	52
Figura 03: Selección de personas	54
Figura 04: Desarrollo de habilidades del personal	55
Figura 05: Evaluación de personas	57
Figura 06: Retención de personas	58
Figura 07: Desempeño laboral	60
Figura 08: Satisfacción laboral	61
Figura 09: Compensacion y beneficios	62
Figura 10: Trabajo en equipo	64

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	83
Anexo 02: Operacionalización de variables de investigación	86
Anexo 03: Matriz de instrumentos de recolección de datos	89
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos	96
Anexo 05: Solicitud de Instrumento de recolección de datos	101

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C. DE LA CIUDAD DE CHUCUITO-PUNO PERIODO 2021”, considerando que la gestión del talento humano es el elemento principal de una empresa, para el buen desempeño laboral de los trabajadores, por ende se buscan resultados positivos en la rentabilidad económica y financiera, esta investigación tuvo como objetivo general Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito Puno, periodo 2021, el diseño de investigación que se utilizó fue un diseño no experimental, el cual se fundamenta que se describe los hechos y datos recogidos tal como son, sin ninguna modificación por parte del investigador, el método utilizado fue descriptivo-correlacional, una investigación cualitativa. La investigación se realizó en las instalaciones de la empresa, objeto de estudio, la población se ha tomado a la totalidad de los trabajadores, el muestreo es no probabilístico, debido a que la cantidad de trabajadores es 16 personas, a los que se le ha aplicado el cuestionario de manera general, llegando a los resultados siguientes respecto a la variable independiente, del total de los trabajadores respondieron a las 20 preguntas realizadas, que solamente mencionaron que el 40.31 % es adecuada la gestión del talento humano, y respecto a la variable dependiente que solamente el 39.45 % de los trabajadores respondieron, están satisfechos casi siempre con el desempeño laboral.

Palabras clave: Gestión de talento humano, desempeño laboral, talento humano, admisión del personal y evaluación de personas.

ABSTRACT

The present research work entitled "MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND ITS IMPACT ON THE LABOR PERFORMANCE OF THE COMPANY TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C. DE LA CIUDAD DE CHUCUITO-PUNO PERIODO 2021", considering that the management of human talent is the main element of a company, for the good job performance of workers, therefore positive results are sought in economic and financial profitability, this research The general objective was to analyze the management of human talent and its impact on the work performance of the company Taypikala Hotel Lago S.A.C. of the city of Chucuito Puno, period 2021, the research design that was used was a non-experimental design, which is based on describing the facts and data collected as they are, without any modification by the researcher, the method used it was descriptive-correlational, a qualitative investigation. The investigation was carried out in the facilities of the company, object of study, the population has been taken from all the workers, the sampling is not probabilistic, because the number of workers is 16 people, who have been applied the questionnaire in a general way, reaching the following results regarding the independent variable, of the total number of workers responded to the 20 questions asked, which only mentioned that 40.31% is adequate management of human talent, and regarding the dependent variable that only 39.45% of workers responded , are almost always satisfied with job performance.

keywords: Human talent management, Job performance, human talent, staff admission, staff evaluation.

INTRODUCCIÓN

El talento humano, es el elemento principal para la generación de valor de una empresa, depende del personal la atención del cliente, de los huéspedes, extranjeros y nacionales, por lo tanto el desempeño laboral del personal, dependerá mucho de la gestión del talento humano, las políticas internas, las compensaciones por los resultados, la remuneración del personal, el desarrollo de habilidades, la línea de ascensos, incentivos por productividad, etc.

La realidad en la que vivimos en épocas donde la globalización, las nuevas tecnologías y la renovación de antiguas metodologías; están en función al talento humano y a la evolución del desempeño laboral, siendo ello un desafío constante e inevitable para toda empresa. (Peralta, 2018)

Las empresas están en constante mejora de sus servicios y obtener buenos resultados en los rendimientos económicos y financieros que es la finalidad de toda empresa, para lo cual implementan ciertos procesos para admitir o reclutar personal que cumplan con los requisitos necesarios requeridos por la empresa, con habilidades potenciales que ayuden al crecimiento empresarial, así mismo, el personal que se encuentra en el mercado laboral buscando una oportunidad, también tendrá los estándares mínimos para trabajar y ser admitido por alguna empresa, en la actualidad las empresas buscan retener su talento humano, y generan estrategias que permite a los trabajadores estar satisfechos con su vida laboral y tener un equilibrio con su vida personal. La gestión del talento humano está compuesto por una serie de actividades las cuales terminan siendo complementarias unas con otras. Prestar atención a cada una de ellas puede contribuir al desarrollo de la gestión como ventaja competitiva sostenible y difícilmente imitable por la competencia. El desempeño laboral es el resultado de las capacidades y habilidades del personal, demostrado día a día, en el desempeño de sus funciones, ejecutando las tareas de manera eficaz, eficiente.

En una era de la competitividad la remuneración fue insuficiente para motivar e incentivar a las personas, así como para promover un comportamiento proactivo y emprendedor en la búsqueda de las metas y resultados excelentes. Las empresas utilizan planes de incentivos para incrementar las relaciones de intercambio con sus colaboradores, estos podrían ser los siguientes: Plan de bonificación anual, reparto de acciones de la empresa a los trabajadores, opción de compra de acciones de la empresa, participación de los resultados, remuneración competitiva, reparto de utilidades. (Chiavenato, 2009)

Los objetivos de la presente investigación son: Como objetivo general es “Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021”, y los objetivos específicos son: 1.Evaluar la selección de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021. 2. Determinar la influencia del desarrollo de habilidades en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021. 3. Analizar la evaluación de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021. 4. Determinar la incidencia de la retención de las personas en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El talento del ser humano, la pasión, las capacidades que cada ser humano, es lo que ha evolucionado a la humanidad, a través de los grandes inventos, científicos que nos han brindado todo su conocimiento, habilidad, curiosidad, entrega, su desempeño laboral y científico. En consecuencia, la gestión del talento humano constituye la base para el desarrollo y crecimiento económico y financiero de las empresas. En la actualidad la competitividad empresarial, demandan personas con habilidades especializadas, altamente comprometidos, con creatividad, con pasión en lo que hacen y desarrollan, idóneos para el puesto que están ofertando, asimismo; la demanda laboral en el mercado exige compensaciones de acuerdo a la capacidad entregada, ambiente laboral óptimo para el rendimiento laboral, desarrollo de habilidades dentro de la empresa, crecimiento profesional, entonces el crecimiento de la empresa dependerá mucho de la gestión del talento humano de la dirección o de la gerencia, en consecuencia el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa que será materia de estudio será de acuerdo a la capacidad de gestión de la gerencia. La empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Desempeña sus actividades en el sector económico de actividades de alojamiento para

estancias cortas, este vendría a ser su actividad principal, sin embargo, también realiza actividades secundarias como actividades de restaurantes, bares, servicio de movilidad y comidas. (TAYPIKALA, 2020). Durante el año 2021 se tuvo en planilla en promedio a 9 personas de manera mensual, y por prestación de servicios de manera externa a 11 personas durante todo el año 2021. (SUNAT, 2022). Se evaluará el desempeño laboral como variable dependiente, este se define como la acción o comportamiento que se observa en los empleados para lograr cumplir con los objetivos de una organización. En ese sentido, el desempeño laboral es una fortaleza de una organización.

Durante el año 2021 el impacto del COVID-19, ha continuado pegando sin embargo la afluencia de turistas ha aumentado en un 50% en comparación con el año 2020. La empresa que será materia de estudio, por desempeñarse en el sector turismo, precisa aún más de una gestión de talento humano óptimo.

El objetivo general es Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021. Es decir, la gestión del talento humano a través del estudio del desempeño laboral de la empresa otorgará a la dirección información útil para tomar decisiones acertadas acerca de la gestión del talento humano, por lo que este trabajo de investigación será de gran utilidad para la mejora de la empresa.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1.1. Problema General

¿De qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021?

1.1.1.2. Problema Específico

- ❖ ¿De qué manera la selección de personas incide en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S. A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021?

- ❖ ¿Cómo influye el desarrollo de habilidades de las personas en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno – Chucuito Periodo 2021?
- ❖ ¿De qué manera la evaluación de personas incide en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno – Chucuito Periodo 2021?
- ❖ ¿Cómo incide la retención de personas en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito Periodo 2021?

1.2. ANTECEDENTES

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado como antecedentes los siguientes trabajos:

1.2.1. A nivel internacional:

Zeballos R.(2019) en su tesis titulado “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de la industria de cerámicas Mattaz Zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de sucre” en su investigación nos aclara que: Al interior de la empresa INCERMAZ S.R.L. se constata la ausencia de una unidad de gestión del talento humano, situación que menoscaba el accionar de sus ejecutivos y de toda la empresa, que al no tener una estructura organizacional ideal o lineamientos a seguir, no favorecen a la oportuna toma de decisiones en favor de la empresa y particularmente de sus trabajadores. 2. La empresa INCERMAZ S.R.L. tiene un gran y favorable campo de acción, con oportunidades atractivas de superación que le permitan alcanzar una posición de privilegio en la región, por tanto, es de suma importancia que, a partir de las iniciativas planteadas en el presente estudio, tome acciones decididas para mejorar su desempeño y fortalecer la gestión del talento humano. 3. De los datos obtenidos por la aplicación de 37 cuestionarios a trabajadores operativos y administrativos de la empresa INCERMAZ S.R.L. se constata nítidamente

que existe una significativa relación de dependencia entre la variable dependiente “desempeño laboral” y la variable independiente” gestión del talento humano”, ratificándose además la hipótesis general de la presente investigación. Asimismo, se demuestra que existe una significativa relación de dependencia del desempeño laboral con las dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas correspondientes a gestión del talento humano, es decir, se reafirman cuatro de las hipótesis específicas planteadas en la investigación y se rechazan dos de las hipótesis específicas referidas a las dimensiones de compensación y monitoreo de personas en su relación de dependencia con el desempeño laboral. 4. Consecuentemente, la empresa INCERMAZ S.R.L. requiere como primera medida su reestructuración organizacional, que tenga como principal objetivo el establecimiento de una unidad de gestión del talento humano, que al principio puede tener una estructura mínima, pero que a partir de la creación de esta unidad se pueda trabajar en las dimensiones de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de las personas, con miras a mejorar el desempeño laboral de sus trabajadores. 5. La implementación de un modelo de gestión del talento humano por competencias laborales en la empresa INCERMAZ S.R.L. sin duda alguna, permitirá optimizar sus procesos de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas, iniciando cualitativamente en el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores, situación que de manera colateral incentiva a la generación de planes de carrera administrativa y operativa, basados justamente en la cualificación continua de sus trabajadores.

Álvarez E. y Santamaria M. (2021) en su tesis titulado “Gestión del talento humano para la generación de valor en la empresa sinergia S.A.S. de la ciudad de barranquilla” afirma que: la empresa objeto de estudio tiene presente el diagnóstico de su situación actual, identificando asertiva y pertinentemente sus factores internos, entre estos las fortalezas y oportunidades, lo que origina el aprovechamiento de sus habilidades y amenazas,

mediante el fortalecimiento de sus capacidades dinámicas, mejorando así las condiciones de los factores internos, entre estos las fortalezas y oportunidades, lo que origina el aprovechamiento de sus capacidades dinámicas, mejorando así las condiciones de los factores externos de la organización, aspectos necesario para adaptarse a las turbulentas dinámicas del mercado. 2. El modelo de gestión del talento humano enfocado a la generación de valor medianamente presente en la empresa fue el de gestión por competencias y YB, ambos modelos permiten obtener beneficios en el colaborador y generar cualidades distintivas en la organización, estableciendo equipos de trabajos de alto desempeños y motivados por una correcta gestión. El modelo menos usado fue el descentralizado, considerándose este hallazgo como una oportunidad de mejora. 3. La gestión del talento humano enfocado a la generación de valor de la empresa sinergia S.A.S. de la ciudad de Barranquilla, se caracteriza por valorar las actividades ejecutadas por sus colaboradores, acción que garantiza la consecución o paralización de metas y ejecución de las funciones sustantivas de las actividades propias del cargo, al respecto se evidencia como oportunidad de mejora los indicadores atracción y desarrollo, que fortalecería las competencias cardinales de capital humano. 4. Al determinar los indicadores gestión del talento humano enfocado a la generación de valor, se orienta por las metas alcanzadas, indicador asociado con la productividad del personal, cumplimientos de objetivos a la estrategia del negocio e idoneidad de las competencias del colaborador, y desempeño de sus funciones, el indicador menos favorecido fue el IT. Talent Day, el cual permite conocer la incidencia que tiene la convocatoria de empleo, la selección de la empresa y el porcentaje de interesados y potenciales colaboradores, datos que se pueden aprovechar para establecer nuevas estrategias en el subsistema de provisión. 5. De esta forma definiendo el vínculo entre la gestión del talento humano y generación de valor en la empresa Sinergia S.A.S. de la ciudad de Barranquilla, fue positiva considerable estadísticamente, es decir que para generar valor se debe contar

con una adecuada y positiva capacidad de gestionar al personal tomando en cuenta el horizonte empresarial de la organización y asociados a su estrategia de negocio.

Gualdrón W. (2016) en su ensayo de grado titulado “Análisis de la gestión del talento Humano como ventaja competitiva sostenible en una organización, Bogotá 2016” realiza la conclusión que: El elemento principal de toda organización son las personas, por tanto, la administración del personal debería ser la actividad primordial para la gerencia de la misma. Pero la gestión del talento humano tiene un alcance más amplio que el de solo contratar y despedir personas. La gestión del talento humano es el conjunto de estrategias, prácticas, técnicas y políticas que buscan la adecuada dirección de los colaboradores de una organización, de tal manera, que realicen sus tareas de forma eficaz y eficiente, sin que se descuiden los objetivos organizacionales. El personal es el principal cliente de una organización, mantenerlos motivados y satisfechos conlleva al aumento de la productividad y su salud tanto mental como física. En otras palabras, de la óptima gestión del talento humano, depende que la organización aumente su productividad, obtenga rendimientos, a la vez que las personas se sientan felices e identificadas con la organización para que crezcan tanto personal como profesionalmente. 2. La gestión del talento humano se compone de actividades básicas a las que se les debe prestar especial atención, dado que cada una de ellas puede contribuir al desarrollo de esta gestión como ventaja competitiva sostenible y difícilmente imitable por la competencia.

1.2.2. A nivel nacional y local.

Moza y Rojas (2019), propusieron como objetivo principal definir de qué forma al aplicar la gestión de talento humano desde un punto de vista corporativo, incide en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de un hospital en la Región Lima; para su estudio utilizaron el método descriptivo no experimental, para la recolección de información hicieron uso de encuestas que contenían 18 preguntas. Como resultado

obtuvieron un valor de 0.92 a través del método de alfa de Cronbach, por lo tanto, el resultado obtenido sobre el desempeño laboral les permitió concluir la importancia del desenvolvimiento de los colaboradores administrativos y estimar su potencial de desarrollo con una buena gestión administrativa.

Nolberto M. (2017), al concluir la investigación titulada “Gestión del talento Humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichacani, 2017” llega a los siguientes resultados, 1. la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad de estudio al someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, esto indica que existe una correlación positiva alta, entre las dos variables. 2. La selección del personal y calidad de vida en la municipalidad permite demostrar, con un coeficiente de spearman de un valor de 0.640 que existe una correlación positiva moderada entre la selección de personal y calidad de vida. 3. la selección del personal y trabajo en equipo de la municipalidad sometido al coeficiente de spearman arroja un valor de 0.613 existe una correlación positiva moderada. 4. La capacitación del personal y calidad de vida laboral en la municipalidad ha permitido demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756 lo que indica que existe una correlación positiva alta entre las dos variables.

Flores L. (2019), propuso como objetivo general, analizar la influencia de la gestión de talento humano en la rentabilidad económica y financiera de las organizaciones hoteleras en la Región Puno, la metodología utilizada para su estudio , fue de tipo cuantitativa, no experimental, para lo cual recolectó información a través de la literatura concerniente al estudio, así como encuestas, obteniendo diferentes resultados, siendo uno de ellos referente a la relación de admisión de personas y la rentabilidad económica que arrojó un valor de $F=6.818$, $p=0.000$ y $F=3.621$, $p=0.003$, siendo altamente significativas, con lo cual llegó a la conclusión de que era de suma importancia el adecuado reclutamiento y selección de personal, convirtiéndose en la médula espinal para las empresas hoteleras,

asimismo indicó que las organizaciones hoteleras no eran eficientes para lograr sus expectativas de rentabilidad.

Arévalo M. (2018) en su tesis titulada “Desempeño laboral y su relación con la rentabilidad económica de la empresa inversiones Pérez S.R.L. Jaén 2018” afirma que: En la empresa no existen políticas de mejoras de desempeño laboral y de evaluación de desempeño en los colaboradores, motivo por el cual se observa un bajo nivel de rentabilidad. 2. Así mismo se logró determinar los niveles de rentabilidad de las empresas inversiones Pérez S.R.L. de Jaén 2018, llegando a determinar que existen bajos índices de rentabilidad económica en la empresa en ciertos periodos de tiempo, concluyendo que influye significativamente el desempeño de su personal en la rentabilidad económica. 3. Existe relación significativa entre la variable independiente; desempeño laboral y la variable dependiente: Rentabilidad económica, ya que según los análisis históricos y las encuestas realizadas a los colaboradores la empresa no muestra nivel de crecimiento en sus activos y no cuenta con solvencia económica. 4. Los colaboradores más de un 60% cree que los administradores no muestran técnicas ni planes estratégicos para mejorar ni capacitar para mejorar el desempeño y elevar la rentabilidad económica.

Condori M. (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones Puno - 2017” concluye que: 1. La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de dirección regional de transportes y comunicaciones-puno; donde el 34.8% indica que se da algunas veces la gestión del talento humano se convierte en una de las mejores herramientas que permite mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución contribuyendo en el mejoramiento del desempeño laboral de las personas en sus determinadas funciones y obligaciones que cumplen en su trabajo, por ende la gestión del talento humano significa una correlación moderada en un $0,528^{**}$ con el desempeño laboral. 2. El desarrollo del

talento humano se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones-Puno, donde el 39.1% indica que el desarrollo del talento humano se da algunas veces porque no se programa anualmente capacitaciones constantes por la inversión mínimo que se designa para las capacitaciones y por ende el desempeño laboral es regular, por lo que el desarrollo del talento humano está constituido a la capacitación que constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan para un eficiente desempeño laboral. Por ende, el desarrollo del talento humano simboliza una correlación moderada en un 0,632** con el desempeño laboral.

3. La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Puno; de tal forma que un 32.6% manifiestas que en algunas oportunidades se les motiva teniendo un regular desempeño en el trabajo, ya que el empleador no da los beneficios del caso y su ambiente laboral no es el adecuado para el desarrollo de su actividad con confort, si fueran otras las condiciones la motivación sería positiva y permitiría el desempeño de manera óptima. Por ende, la motivación simboliza una correlación moderada en un 0,576** con el desempeño laboral.

Huayllacayan M. Mucha W. (2021); en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño financiero en las empresas de servicios de ingeniería y arquitectura en el distrito de ATE, año 2018”, en su investigación afirma que: 1. Se determina que la constante rotación de personal provoca efectos negativos en la organización, generando costos onerosos, falta de sentimiento de trabajar en equipo y lo que es más grave es la dificultad para desarrollar las estrategias contenidas en la planificación financiera, tal como está demostrado en la encuesta que un 59.26% consideran que al realizarse continuamente una rotación de personal, las empresas de servicios de ingeniería y arquitectura en el distrito de ate, se ven afectadas

financieramente. 2. De acuerdo a los resultados de la investigación realizada, se determina que el contador público es un elemento fundamental en el crecimiento empresarial, que agrega valor ético a la información financiera para la toma de decisiones de la alta gerencia, tal como está demostrando, que un 59.26% del personal encuestado considera que el buen desempeño profesional del contador público es uno de los componentes claves para el crecimiento empresarial. 3. Según los resultados de la presente investigación se establece que la motivación es la herramienta con la que cuentan las organizaciones para poder alcanzar sus metas y objetivos, debido que un trabajador motivado para la empresa es un producto o servicio de mejor calidad, llevando a la organización al éxito y a un mejor posicionamiento en el mercado. Y cuyas erogaciones constituyen inversiones y no gastos presupuestarios, tal como está demostrado en los resultados obtenidos, que se determina que un 74.07% del personal encuestado considera que los desembolsos realizados para motivar al personal son necesarios ya que generan beneficios económicos a la empresa.

Morocco, M. (2017) en su tesis titulado "Evaluación de la gestión del talento humano y su incidencia en la rentabilidad del C.I.S. Frigorífico de la universidad Nacional del Altiplano periodos 2014-2015" concluye que: 1. Se ha comprobado y demostrado mediante los cuadros y gráficos que el personal muestra deficiencias en su desempeño, cuando se trata de atender al cliente, el personal de la empresa descuida como se debe brindar un buen servicio, ya que el personal no se encuentra capacitado, motivado e incentivado, muestra de ello es que no cumple con eficacia y eficiencia sus funciones encomendadas por la empresa. Este factor del descuido del personal, implica que no exista una buena calidad de servicio. 2. El nivel de calidad de servicio que prestan el restaurante es deficiente, ya que según los usuarios un 44% de los usuarios encuestados calificó como regular la calidad de servicio, 26% califica la calidad de servicio pésima, mostrando así que la mayoría de los usuarios no están conformes con el servicio recibido y el nivel de

satisfacción del cliente dio como resultado; un nivel de insatisfacción de NSI igual a 46, que resulta pésimo, es decir que la satisfacción percibida no se ha logrado superar, motivo por el cual se afirma que el servicio en la empresa de restaurante es deficiente; respecto al rendimiento obtenido en los periodos 2017-2015. Se demostró en la comparación de las razones financieras aplicadas al balance general y estado de ganancias y pérdidas que existe bajo nivel de rentabilidad respecto a los periodos anteriores ya que el nivel de calidad brindada en el servicio es un factor determinante en la rentabilidad obtenida en la empresa. 3. La propuesta de mejora a través de alternativas conducentes, evaluará la calidad percibida y esperada por el personal y usuarios, esta propuesta es necesaria, puesto a que la empresa no cuenta con un asesoramiento de un especialista en talento humano, para la buena dirección estratégica del personal, ya que no habían determinado con anterioridad la calidad del servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios tenían del servicio. La propuesta de lineamientos de mejora va a permitir contrarrestar ineficiencias y disminuir las brechas existentes en la empresa.

Peralta L. (2018), tuvo como objetivo general, establecer el nivel de relación entre la gestión de talento humano y el desempeño del trabajo en un centro de atención residencial del INABIF en la región Cusco; el estudio se basó en una metodología descriptiva, no experimental, para lo cual utilizó una muestra de 30 colaboradores a quienes se les proporcionó unas encuestas para poder adquirir la información necesaria para obtener los resultados de esta investigación. Como resultados se obtuvo un valor de 0.05, que confirmaba una relación significativa positiva moderada entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral. Su investigación llegó a la conclusión que la gestión del talento no sólo es un aspecto que define el desempeño laboral, habiendo otros factores que lo afectan, tales como la capacitación, selección de personal, la retención y la evaluación de personal.

Chillón y Montoya (2021) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la empresa clinicar diesel S.A.C.Cajamarca 2021 ” concluye: 1. Se comprueba que la gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la empresa clinicar diesel S.A.C. Cajamarca 2021; luego de aplicarse la prueba estadística de correlación de spearman donde arrojó una correlación positiva considerable ($Rho=0.540$). además, una significación aproximada (sig. aprox. = 0.000), menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$). Por lo tanto, existe suficiente evidencia para afirmar que existe una relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Clinicar Diesel S.A.C. 2. De acuerdo al primer objetivo específico se demuestra que la dimensión externa con el desempeño laboral; a través de la prueba estadística de correlación de spearman se determinó que las variables si presentaron una correlación positiva considerable ($Rho=0.624$). además, una significación aproximada (sig. aprox. = 0.000), menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$). lo cual podemos concluir que la dimensión interna se relaciona con el desempeño laboral. 3. Respecto al segundo objetivo se demuestra que la dimensión externa con el desempeño laboral; a través de la prueba estadística de correlación de spearman se determinó que las variables si presentaron una correlación positiva considerable ($Rho=0.549$). además, una significación aproximada (sig. aprox. = 0.000), menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), donde se concluye que la dimensión externa se relaciona con el desempeño laboral.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ❖ Evaluar la selección de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ Determinar la influencia del desarrollo de habilidades en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ Analizar la evaluación de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ Determinar la incidencia de la retención de las personas en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Gestión de Talento Humano

2.1.1.1. Concepto

El trabajo representa toda actividad realizada por el hombre con el propósito de producir bienes y servicios que le permita satisfacer sus necesidades y las de los demás. Esta actividad puede llevarse a cabo de dos formas: Manual (que implica esfuerzo físico) o intelectual (que implica esfuerzo mental). (Pérez, M. 2021)

La mayoría de los investigadores coinciden en que la gestión del talento humano implica un proceso general dentro de la organización de empresas que permite usar las habilidades de las personas como una función esencial para lograr sus objetivos. Dentro de lo anterior se incluye también la organización de todos los recursos, instrumentos y métodos de la organización de todos los recursos, instrumentos y métodos de la organización conformada por personas que permiten adaptarse de la menor manera al entorno empresarial. Forma en la que una compañía obtiene, desarrolla, evalúa,

mantiene o conserva a sus trabajadores desempeñando las funciones que considere correctas. (Saucedo, 2021)

La gestión del talento humano se define como la función mediante el cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, descubren su potencial oculto, los estimulan, ofrecen paquetes de compensación, se extienden al bienestar familiar y lo más importante, mantienen una relación placentera de vida que alienta buen desempeño y disciplina. En este epígrafe se incluyen no solo el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores que dan lugar a diferentes modalidades de esta actividad: Conocimientos, experiencia, motivación, intereses profesionales, actitud, aptitud, capacidad, potencialidad, salud, etc. (Chiavenato, 2011)

Para el Centro Nacional de la Información de la calidad 2022; La gestión del talento humano se desarrolla en diferentes fases y las organizaciones deben ser conscientes de que es un proceso complejo: Se entiende que las fases son las siguientes:

Reclutamiento y selección: Conceptúa que son las actividades dirigidas a cubrir las necesidades de personal y afrontar la carga de trabajo, productiva en la organización. Requiere un análisis previo de la planilla, actividades básicas que se realizan en todos los departamentos de recursos humanos.

Evaluación de desempeño: Menciona que este se realiza a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y de la generación de valor de los trabajadores de la empresa. También dice que a pesar de que muchas empresas incluyen sistemas de seguimiento del desempeño, pocas trabajan en la evaluación del potencial y menos aún la integran con la evaluación de desempeño para identificar y medir el talento.

Desarrollo de personas: Argumenta que son todos aquellos esfuerzos que realiza la empresa para desarrollar profesionalmente a sus trabajadores y favorecer su ascenso o movilidad dentro del área, departamentos y la empresa. Estas iniciativas por parte de las

empresas han cobrado mucha importancia en los últimos años que apuestan más por la gestión del talento humano.

Retención del talento: Menciona que se trata de desarrollar una buena política salarial entre otras iniciativas relacionadas con la generación de compromiso y motivación de esta manera contribuyendo a una relación sólida entre la empresa y los trabajadores.

2.1.1.2. Objetivos de la Gestión del Talento Humano

Las personas son el principal activo de la organización y, por tanto, las empresas necesitan ser más conscientes de sus trabajadores y preocuparse más por ellos. Las organizaciones exitosas se han dado cuenta de que solo pueden crecer, desarrollarse y mantener la continuidad si pueden maximizar el retorno de inversión para todas las partes interesadas, principalmente los empleados. Entonces, cuando una organización está impulsada por personas, su filosofía general y cultura organizacional reflejan esta creencia. La ARH es la función que permite la colaboración efectiva de las personas (empleados, recursos humanos, talentos o lo que sea que use) para lograr los objetivos organizacionales e individuales. (Chiavenato, 2009, 11)

Los objetivos de la ARH son múltiples; esta debe entre otras cosas, contribuir a la eficiencia de la organización: 1. Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y a realizar su misión. 2. Proporcionar competitividad a la organización. 3. Proporcionar a la organización personas bien entrenadas y motivadas. 4. Aumentar la autoactualización y la satisfacción de las personas en el trabajo. 5. Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. 6.

Administrar e impulsar el cambio. 7. Mantener políticas, éticas y comportamiento socialmente y responsablemente. 8. Construir la mejor empresa y el mejor equipo. (Chiavenato, 2009,11)

2.1.1.3. Procesos de la Gestión del Talento Humano

La administración de recursos humanos es un conjunto integrado de procesos dinámicos e interactivos para lo cual respecto a los seis procesos básicos de la gestión del talento humano según Chiavenato, (2009) son:

1. Procesos de implicación de las personas: Son los procesos de integración de nuevas personas en la empresa. Puede denominarse proceso de entrega o proceso de entrega a personas. Estos incluyen la contratación y selección del personal.

2. Proceso de organización de personas: Son los procesos que diseñan las actividades que las personas realizan en la empresa, para orientar y controlar sus actividades. Estos incluyen diseño organizacional, profesional, descripción, y análisis de puestos y desempeño.

3. Proceso de recompensa a las personas: Son procesos que involucran a las personas y satisfacen sus más altas necesidades personales. Estos incluyen bonificaciones, salarios, beneficios y servicios sociales.

4. Proceso de desarrollo de las personas: Es un proceso de formación y desarrollo personal y profesional creciente.

Relacionado con el aprendizaje, la capacitación, así como programas de cumplimiento.

5. Procesos de retención humana: Se refiere a una serie de estrategias encaminadas a crear un ambiente agradable para el desempeño laboral, en diferentes aspectos como la gestión en salud, medio ambiente, la disciplina, cultura de la organización empresarial, entre otros.

6. Proceso de verificación de personas: Son los procesos de seguimiento y control de las actividades de las personas y verificación de resultados. Estos incluyen bases de datos y sistemas de información administrativa. (pág. 53)

Según Saucedo, S. (2021), tenemos seis procesos referidos a la gestión de talento humano. Los procesos de la gestión del talento humano: En un paper de tres académicos de la universidad de la costa en Colombia asegura que visualizar la gestión del talento

humano como parte estratégica en las organizaciones, representa en estas un aumento significativo en el valor económico, por tanto, buscan calidad y valor para fortalecer sus beneficios, redundando en el desarrollo de los trabajadores.

Procesos para integrar personas: Se refiere a las nuevas personas que van a integrar la organización empresarial, de tal forma que dentro de este proceso también se incluye la búsqueda y selección de personal, el mismo que puede ser externo o interno; en el caso del interno está orientado a promover al personal existente debido a su desempeño en su puesto de trabajo, ya que el fin de toda institución, es captar personal con gran capacidad en su desempeño (Saucedo, 2021).

Procesos para organizar a las personas: En esta parte del proceso, la organización empresarial diseña el puesto de trabajo para la persona que lo va a ocupar, para lo cual debe darle la orientación y acompañamiento debido, para asegurar un eficiente desempeño, el mismo que estará sujeto a ser evaluado. (Saucedo, 2021).

Procesos para recompensar a las personas: Este proceso está definido en realizar un cuadro de pagos de tal forma de que se aseguren los recursos de la empresa para realizar los pagos como recompensa al trabajo realizado por el personal. Dentro de este proceso se incluyen también los beneficios, incentivos, etc, que promueven la motivación en el personal.

Procesos para desarrollar a las personas: Este proceso tiene por finalidad lograr el desarrollo personal profesional de los trabajadores mediante capacitaciones que permitan reforzar sus habilidades y conocimientos, las mismas que pueden ser programas de cambios, desarrollo de la carrera que ejerce, etc. (Saucedo, 2021).

Proceso para retener a las personas: En este proceso el empleador crea un ambiente agradable para satisfacer las necesidades del trabajador en base a un ámbito con confort, un mejoramiento en la cultura organizacional, la seguridad, etc. De tal forma que

el trabajador se sienta capaz de realizar su desempeño de manera óptima y le permita una identificación con la empresa, desarrolló la fidelidad hacia ella. (Saucedo, 2021).

Procesos para auditar a las personas: Para este caso la organización empresarial establece mecanismos de seguimiento y control a los trabajadores, de tal forma que le brinde una evaluación de los mismos y a su vez formule actividades de reforzamiento o en su defecto el cambio del personal sugerido por la información recabada. (Saucedo, 2021).

2.1.1.4. Importancia de la Gestión del Talento Humano

En la actualidad la gestión de talento humano juega un papel predominante, ya que el nivel de competencia entre organizaciones empresariales es una constante para mantenerse en la cúspide de la pirámide, siendo el área de RR. HH: La que dará las pautas para definir el éxito o fracaso de la organización, al convertirse el personal en un activo intangible colaborador de mantener el desarrollo y sostenibilidad de las empresas. (Pinedo, 2015).

Aunque todavía hay algunas personas que trabajan de manera tradicional, porque se enfocan solo en gestionar el respeto de los horarios, garantizando las relaciones colectivas, ignorando el desarrollo integral de los empleados y de la empresa, es decir, usted. Consígalo aprendiendo nuevas cosas, como habilidades y destrezas de todo tipo de naturaleza. (Pinedo, 2015).

A partir de estos beneficios, la gestión del talento es de gran importancia en la organización, por lo que el sector de recursos humanos debe invertir en la formación y empoderamiento de la plantilla, motivando a los propios empleados, logrando así grandes beneficios. ¿Por qué estudiar gestión del talento? Dado que no se trata de recursos materiales, sino de personas que tienen mayores ventajas de habilidad para la empresa, en este estudio la empresa es la institución educativa y los docentes y todo el personal que allí labora, creando talento humano. (Pinedo N. 2015).

Según numerosos estudios, la mayoría de los investigadores coinciden en que una organización para tener éxito debe basarse en el desarrollo de las habilidades y capacidades de sus miembros, debe trabajar duro, renovarse periódicamente y apuntar a hacerlo en paralelo con el crecimiento de la organización. Para lograr estas habilidades se debe practicar una buena gestión del talento, por lo que quienes dirigen empleados deben considerar lo siguiente: Las habilidades que poseen los trabajadores deben coincidir con el nivel de competencia en la empresa, los aportes y habilidades que tienen los trabajadores según sus talentos. (Pinedo N. 2015).

2.1.1.5. Habilidades del Personal

Considerando lo que plantea Pinedo, se contempla el desarrollo de autoconocimiento con un manejo de uno mismo, manejo de estrés y del tiempo con nivel relajado en control y solución analítica y creativa de problemas que defina el estilo de solución. En conjunto representan áreas permanentes de mejora en la administración de una organización de manera permanente.(Pinedo N. 2015).

2.1.1.6. Adopción de un Sistema de Gestión de Recursos Humanos

ADOPTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN: Este es el paso más significativo y coherente, pues se hace necesario contar con un mapa de talento humano de la empresa. Dicho de esta forma, permite realizar modelos de un perfil profesional coherente para la empresa, visto desde un aspecto técnico y organizacional. (Martín, 2020).

TÉCNICAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA: La nueva tendencia por la naturaleza en que vivimos, está orientada a dar mucha importancia a las personas, ya que se convierte en capital humano que va a contribuir de forma positiva a alcanzar los objetivos empresariales de las organizaciones, siendo así las empresas están obligadas a salvaguardar el desarrollo y motivación de su personal. (Rey Peteiro, 2022).

Según Rey Peteiro (2022), existen varias técnicas de mejoramiento: i). Liderazgo; ii). Mentoring; iii) Evaluación del clima laboral; iv) Gestión por competencias/ gestión del conocimiento y evaluación del desempeño; v) Sistemas de incentivos; vi) Técnicas de análisis y resolución problemas y trabajo en equipo; vii) Gestión de reuniones; viii) Comunicación interna.

2.1.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.1.2.1. Concepto

Una de las definiciones a citar indica que el desempeño laboral es la participación en el desarrollo de la actividad en la que ha sido encomendada el trabajador, de tal forma que su rendimiento estará supeditado a la capacidad, habilidad y disposición que tiene para cumplir su actividad. (Anónimo, 2022).

De esta forma este término incluye una serie de cualidades que en conjunto hacen que el trabajador se desenvuelva en el tiempo; pero como se indicó en el párrafo anterior, no sólo es capacidad y habilidad, también debe haber actitud de su parte para desempeñar pensado en su beneficio y en el beneficio de la empresa. Su desenvolvimiento depende también de la disposición organizacional que exista, así como el respeto a las políticas de la empresa. (Anónimo , 2022).

De acuerdo a las políticas de las organizaciones empresariales, existen empresas que realizan la evaluación de su personal mediante una comisión centralizada la misma que lo realiza a través de indicadores, siendo una forma bastante aceptable para medir el desempeño laboral en base al logro de objetivos en beneficio de la empresa. Todo ello incurre en un sistema de control de medición a nivel de todas las fases operativas de la empresa. (Pedraza, et. Al. 2010).

El desempeño laboral se entiende como la satisfacción de la persona dentro de la empresa, depende de factores como: El reconocimiento que recibe el trabajador ante la labor cumplida, el sistema de compensación y beneficios que aplica la empresa, el puesto

de trabajo donde se desempeña el personal, las funciones que realiza, y también el trabajo en equipo en el que se participa. (Peralta, 2018)

Cuando se observa el interior de las empresas, encontramos muchas organizaciones que carecen de un adecuado plan de selección de personas, capacitación, retención, motivación, incentivos para el personal, por lo que están lejos de brindar un adecuado ambiente laboral, trato cordial, y hacer sentir a los trabajadores como en familia.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no sólo medirlo sino también mejorarlo. Por lo que se puede decir, el desempeño con las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para los objetivos organizacionales y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada colaborador y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta del individuo. (Pedraza et al., 2010).

En las organizaciones y/o empresas, el desempeño laboral requieren de personas talentosas, comprometidas, apasionadas para alcanzar los objetivos organizacionales, que cada trabajador tiene propuesto, por esa misma razón, estas conforman equipos principalmente donde pueden fortalecer sus habilidades y/o características mayormente desarrolladas, por medio de las capacitaciones, especializaciones, o cursos. En la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. está organizado requiere de personal capacitado, con talento en ventas, atención al cliente o huésped local, nacionales e internacionales, para el desempeño laboral óptimo, se requiere de una gestión del talento humano adecuado, para lograr los objetivos empresariales, siendo el desempeño laboral el factor que mide el trabajo realizado por los colaboradores, así mismo este tiene dimensiones como la satisfacción laboral, el tema de las remuneraciones, compensaciones e

incentivos laborales, el trabajo en equipo, el ambiente laboral, donde se desarrollaran las personas.

2.1.2.2. La Satisfacción Laboral

Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. Una persona con una alta satisfacción laboral muestra una actitud positiva hacia las labores que desempeña. Cuanto mayor es la satisfacción laboral de un trabajador mayor es la motivación, compromiso y productividad en la empresa. (Cofide, 2022).

Para Cofide un blog de capacitación empresarial, menciona seis factores de una buena satisfacción laboral, que son clave para mejorar, mantener e incrementar la satisfacción laboral por ende la productividad de la empresa. Los cuales se mencionan a continuación:

- Creación de lazos con los colaboradores: Una relación respetuosa y abierta con su jefe directo influye en el flujo de trabajo, productividad y motivación.
- Tener incentivos atractivos para el colaborador: Hablamos de recompensas proporcionales a su labor y posibilidades reales de crecer en la empresa.
- Incentivar el trabajo en equipo: Una buena relación entre pares se traduce en apoyo mutuo y es clave para que el trabajo se lleve a cabo en tiempo y forma.
- Formación adecuada y continua: Cursos que contribuyan a sus conocimientos en el área laboral en que se desempeñan, resultan intelectualmente estimulantes.
- Espacios de trabajo y de descanso adecuados: El ambiente debe ser seguro e higiénico, que inviten y motiven al trabajo.
- Posibilidad de ascenso: Un motivante para los trabajadores es tener la posibilidad de crecer dentro de la empresa.

2.1.2.3. Compensaciones y Beneficios

Las compensaciones y beneficios en el desempeño laboral se refieren a la remuneración que percibe un trabajador a cambio de realizar el trabajo encomendado. La compensación está muy ligada a la remuneración, salario, pagos extras y los beneficios se refieren o engloban a los beneficios sociales.

La administración de las compensaciones y beneficios en una empresa forma parte de la gestión y estrategias de recursos humanos, de la gestión del talento humano humano. La compensación se refiere a los sueldos, salarios, prestaciones, es el pago que reciben los empleados a cambio de su trabajo realizado, se podría decir que es el elemento que retiene a los trabajadores.

La importancia de las compensaciones y beneficios, estos se organizan con la finalidad de obtener mejores resultados empresariales, organizacionales. Por lo tanto estos:

- No deben afectar la productividad de la organización.
- Evitar el deterioro en la calidad del entorno laboral.
- Aumentar el desempeño y disminuir el nivel de quejas.
- Conducir a los empleados a apreciar y sentir valor por su trabajo.
- Disminuir el ausentismo y prevenir la disconformidad de los empleados.

2.1.2.4. Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es una capacidad altamente valorada en el mercado laboral y es una de las características más demandadas en el mercado laboral por las empresas. Este se lleva a cabo cuando existe un grupo de personas que tienen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y ponen en práctica sus habilidades en función del cumplimiento de metas y objetivos organizacionales. Los elementos que debe tener un trabajo en equipo son: (Sence, 2022)

- Objetivos comunes y compartidos
- Compromiso y cooperación para cumplir con las tareas
- Roles y tareas definidas, dentro de la estructura y organización

- Comunicación efectiva, esto facilita el intercambio de información.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Actividad Económica: Conjunto de operaciones económicas realizadas por la empresa y/o establecimiento en las que se combinan recursos que intervienen en el proceso productivo tales como: Mano de obra, equipos, materias primas, e insumos, con el objetivo de producir un conjunto de bienes y servicios (INEI, 2022).

Admisión de Personas: Es la primera etapa, comprende el reclutamiento, lo cual forma parte de los procesos dirigidos a incorporar a las personas a la organización por medio del reclutamiento y selección de personas. (Samayoa, 2017).

Capacitación: Es el proceso de adiestramiento, de perfeccionamiento y/o adquisición de nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes para una mejor calificación tendiente a un mejor ejercicio de las labores, a un mayor bienestar social y a la realización personal del servidor. (Morocco, 2017).

Capital Humano: Se trata de una medida para valorar económicamente las habilidades profesionales que posee una determinada persona. El factor de producción del trabajo. También es tomado en cuenta en este capital, pues estas no son más que las horas que dedican las personas a la producción de bienes y servicios. (Pérez, 2022).

Compensación de Personas: Los procesos dirigidos a recompensar a las personas constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización. De esta forma se mantiene satisfechos y contentos a los colaboradores, quienes se sentirán parte de los beneficios que la organización tiene bajo un principio de igualdad, siempre que los objetivos organizacionales se alcancen y los objetivos individuales sean satisfechos. (Flores, 2019).

Cultura Organizacional: Expresa los valores, creencias y principios básicos que comparten los miembros de una organización. (Morocco, 2017).

Desarrollo de Personas: Comprende todas las estrategias enfocadas al fortalecimiento de habilidades, actitudes positivas, conocimientos y/o competencias de los colaboradores, buscando propiciar al mismo tiempo un crecimiento laboral y personal en el individuo, así como un aumento global en la competitividad de los equipos de trabajo y la empresa. (Pearson, 2020).

Desempeño Laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022).

Eficacia: Es la capacidad para determinar los objetivos apropiados para hacer lo que se debe hacer. (Morocco, 2017).

Eficiencia: Es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: hacer las cosas bien. (Morocco, 2017).

Evaluación del desempeño: Se realiza a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y la generación de valor de los empleados. (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2022).

Habilidades: Son los grados de eficacia que se realizan determinadas actividades, que requieren una combinación de actitudes y conocimientos. (Morocco, 2017).

Habilidades laborales: Son aquellas inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro que, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto. (Morocco, 2017).

Ingresos: En términos económicos, son todas aquellas entradas financieras que recibe una entidad, sin importar si se trata de una persona, una empresa o una organización. (Morocco, 2017).

Gestión del Talento Humano: Es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual.

Responsabilidad: Es la capacidad de medir e identificar las consecuencias de un determinado hecho llevado a cabo en plena conciencia y libertad. (Westreicher, 2020).

Remuneración: Es todo tipo de retribución y/o contrapartida que se ofrece como compensación por la prestación de un servicio o cesión de activos. (Pedrosa, 2017).

Retención De Talento: Es una estrategia que engloba un conjunto de premisas por las cuales la empresa trata de conservar a personas que demuestran calidad en su trabajo, buen desempeño y actitud. Contar con personas así y que además aporten valor a la empresa resulta clave para cualquier estrategia de negocio. (Rodríguez, 2022).

Satisfacción laboral: Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño laboral en el espacio de trabajo y el entorno laboral. (Cofide, 2022).

Selección de personas: Es el proceso mediante el cual una empresa busca un nuevo empleado para cubrir un puesto de laboral desocupado recientemente, o para una vacante que se acaba de abrir en la organización. (Moreno, 2021).

Talento Humano: Es la manera de ejercer una actividad de la mejor manera, aptitud y capacidad para el desempeño en una ocupación laboral. (Faba Talento Humano, 2013).

Trabajo en Equipo: Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinado los intereses personales a los objetivos del equipo. Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar los objetivos y la capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros. Motivar e inspirar confianza. (www.gob.mx, 2022).

2.3. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.3.1. Hipótesis General

La gestión del talento humano es positivo en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

2.3.2. Hipótesis Específica

- ❖ La selección de personas es positivo en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ El desarrollo de habilidades de personas es positivo en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ La evaluación de personas es positiva en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.
- ❖ La retención de las personas es positiva con el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2022.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

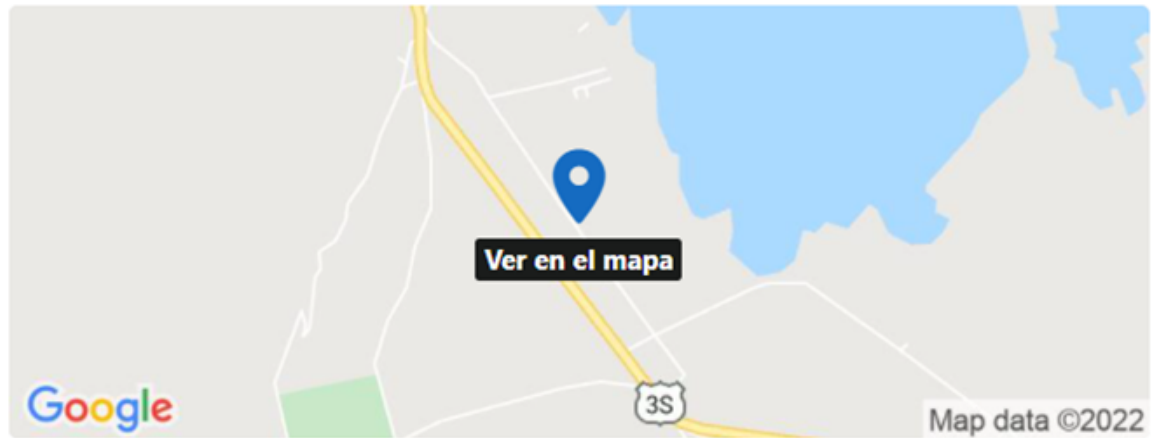
3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se realizó en el Taypikala Lago Hotel, el domicilio fiscal está ubicado Calle. Sandia Nro. s/n cercado de Puno-Puno-Chucuito, ubicado a 18 kilómetros (15 minutos) de la ciudad de Puno, en el pintoresco distrito de Chucuito a orillas del Lago Titikaka. (Taypikala, 2020).

El Taypikala Hotel Lago, es un atractivo implementado al estilo colonial y tiene una vista espectacular al majestuoso lago Titikaka, observando paisajes propios del altiplano como campiñas, totorales, formaciones rocosas y ejemplares de la agricultura aymara. (Taypikala, 2020).

La misión del Hotel: Promover un buen servicio al huésped con un trato personalizado para hacerlo sentir como en su propia casa, en un ambiente de tranquilidad y comodidad a orillas del majestuoso lago Titikaka. (Taypikala, 2020).

La visión del Hotel: Lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes, excediendo sus expectativas de buen servicio. (Taypikala, 2020).



📍 Panamericana Sur Km. 18, Chucuito, 0, Puno, Perú

Figura 01: Imagen de la ubicación de la zona de estudio, el Hotel Taypikala.

FUENTE: (GOOGLE MAPS, 2022)

3.2. TAMAÑO DE LA MUESTRA

3.2.1. Población.

La población o universo es el conjunto de todas las unidades que concuerden con una serie de especificaciones. La misma debe situarse en modo claro en sus características de contenido, en modo cronológico y espacial. Es el conjunto de las unidades de estudio. (UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS, 2019).

La empresa Hotel Taypikala lago S.A.C. Puno. Se constituye como la población a la totalidad de los trabajadores de la empresa que es 16 personas entre gerentes, administrativos, personal operativo.

El tamaño de la muestra es según el criterio del investigador, porque la población a estudiar es pequeña, por lo que es una investigación por conveniencia. (López, 2004).

3.2.2. Selección de la muestra.

La selección de muestra es No Probabilístico, es por conveniencia, el número es pequeño y se selecciona todo el universo, la población total de trabajadores fue de 16

trabajadores y el tamaño de la muestra fue también 16 trabajadores por lo tanto la selección de la muestra es 16 trabajadores.(López, 2004).

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. Diseño de Investigación

El diseño de investigación se define como los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. (Muguira, 2022).

Ha sido una investigación descriptiva correlacional, diseño no experimental; de tal forma que no se manipulen las variables de estudio de forma intencional, empleando la observación tal cual es naturalmente la empresa hotelera. Se usó el método descriptivo.

3.3.2. Tipos de Investigación

El tipo de investigación cualitativa descriptiva se llevó a cabo en los casos en que se establece una relación entre los datos recopilados y la observación sobre la base de cálculos matemáticos. (Muguira, 2022).

Fue una investigación básica de enfoque cualitativo, son el tipo de variable como su nombre lo indica expresa distintas cualidades, características o modalidad. Cada modalidad que se presenta es un atributo o categoría y la medición consiste en una clasificación de dichos atributos.

Método descriptivo - correlacional: Se ha evaluado el grado de relación entre las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hotel Lago Taypikala S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito, periodo 2021.

Los estudios correlacionales: Evalúan el grado de relación existente entre dos o más variables, miden a cada una de ellas (previsiblemente relacionadas) y, después cuantifican y analizan el vínculo. (Hernandez Sampieri, 2014).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.4.1. Variable Generales

Variable Independiente: Gestión del talento humano: Es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los recursos humanos, como la selección, remuneración, desarrollo de habilidades y la evaluación de personas.

Variable dependiente: Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022).

3.4.2. Variables Específicos

Variable específico 01:

Variable independiente: Selección de personas: Es el proceso mediante el cual una empresa busca un nuevo empleado para cubrir un puesto de laboral desocupado recientemente, o para una vacante que se acaba de abrir en la organización. (Moreno, 2021)

Variable dependiente: Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022)

Variable específico 02

Variable independiente: Desarrollo de habilidades: Comprende todas las estrategias enfocadas al fortalecimiento de habilidades, actitudes positivas, conocimientos y/o competencias de los colaboradores, buscando propiciar al mismo tiempo un crecimiento laboral y personal en el individuo, así como un aumento global en la competitividad de los equipos de trabajo y la empresa. (Pearson, 2020).

Variable dependiente: Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo

en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022).

Variable específico 03

Variable independiente: Evaluación de personas: Se realiza a través de la medición del grado de cumplimiento de los objetivos y la generación de valor de los empleados. (Centro Nacional de Información de la Calidad, 2022)

Variable dependiente: Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022)

Variable específico 04

Variable independiente: Retención de personas: Es una estrategia que engloba un conjunto de premisas por las cuales la empresa trata de conservar a personas que demuestran calidad en su trabajo, buen desempeño y actitud. contar con personas así y que además aporten valor a la empresa resulta clave para cualquier estrategia de negocio. (Rodríguez, 2022)

Variable dependiente: Desempeño laboral: Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad. (EduRed, 2022)

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Para efectos de la contrastación de hipótesis, se utilizó el diseño de investigación tipo descriptivo-correlacional, debido a que se recogieron los datos de acuerdo a la observación realizada, se describió los hechos tal y como son, y los resultados se procesaron de acuerdo a la relación existente entre las variables.

3.5.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En la presente investigación para llegar a los objetivos planteados y contrastar la hipótesis, la recopilación de información se efectuó utilizando los métodos:

3.5.1.1. Observación: Es un procedimiento por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado. Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación. (Fabri, 2022) .

El instrumento que se usará será un cuaderno de campo para registrar o anotar todas las operaciones, acontecimientos de la empresa durante la investigación.

3.5.1.2. Encuesta: Es el instrumento que se aplicará para recabar la información, está relacionado con la aplicación de un cuestionario lo cual consistirá en un sistema de preguntas abiertas y cerradas de alternativas múltiples. La encuesta se realizará en las instalaciones del Taypikala Hotel Lago S.A.C. y el instrumento que se usará para el análisis de datos es la escala de Likert la cual es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es de uso más amplio en encuestas de investigación.

La escala de Likert: Es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. (Mugira, 2022).

V.I. Categoría: () Inadecuado ; () Regular ; () Adecuado ; () Muy adecuado

Valores: Será asignado de la siguiente forma: 0,1,2,3

V.D. Categoría: () Nunca ; () A Veces ; () Casi siempre ; () Siempre

Valores: Será asignado de la siguiente forma: 0,1,2,3

3.5.1.3. Tecnicas de Analisis de Datos

Después de aplicar y recolectar la información este se proceso en cuadros, tabulaciones y gráficos donde se muestran los resultados obtenidos y finalmente se analizaron y se llegaron a las conclusiones y se dio las recomendaciones correspondientes.

Para la determinación de la correlacionalidad se utilizaron el coeficiente estadístico de correlación lineal de Tau-c de Kendall y así se midió el grado de asociación o correlación de las dos variables ordinales no paramétricas de la investigación. Se usó excel, tablas dinámicas y spss para el procesamiento de datos.

Para interpretar el valor de Tau-b de Kendall se ha tomado en cuenta estos valores, que por defecto se utiliza en este tipo de investigaciones.

- a. de 0.00 a 0.19 muy baja correlación
- b. de 0.20 a 0.39 baja correlación
- c. de 0.40 a 0.59 moderada correlación
- d. de 0.60 a 0.79 buena correlación
- e. de 0.80 a 1.00 muy buena correlación

Tabla 01: Valoración para la variable gestión del talento humano

Variable	Dimensiones	Categorías	Valoración
Gestion del talento humano	Selección de personas	Inadecuado	0
		Regular	1
		Adecuado	2
		Muy adecuado	3
	Desarrollo de habilidades de personas	Inadecuado	0
		Regular	1
		Adecuado	2
		Muy adecuado	3
	Evaluación de personas	Inadecuado	0
		Regular	1
		Adecuado	2
		Muy adecuado	3
Retención de personas	Inadecuado	0	
	Regular	1	
	Adecuado	2	
	Muy adecuado	3	
Gestión del talento humano	Inadecuado	0	
	Regular	1	
	Adecuado	2	
	Muy adecuado	3	

Tabla 02: Valoración para la variable dependiente desempeño laboral

Variable	Dimensiones	Categorías	Valoración
Desempeño laboral	Satisfacción laboral	Nunca	0
		A veces	1
		Casi siempre	2
		Siempre	3
	Compensación y beneficios	Nunca	0
		A veces	1
		Casi siempre	2
		Siempre	3
	Trabajo en equipo	Nunca	0
		A veces	1
		Casi siempre	2
		Siempre	3
Desempeño laboral	Nunca	0	
	A veces	1	
	Casi siempre	2	
	Siempre	3	

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos, después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos, en el centro de trabajo, materia de investigación. Para lo cual se ha realizado un cuadro que se encuentra en los anexos para darle el peso a cada pregunta, y poder mostrar en porcentajes en los cuadros y gráficos abajo. Para el procesamiento de información y posterior interpretación de los resultados, se utiliza la descripción de las tablas y gráficos.

RESULTADOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

4.1. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO 01:

Evaluar la selección de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Iago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

DIMENSIÓN 01: SELECCIÓN DE PERSONAS

Tabla 03 : Selección de personas

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	1	7.29
Regular	1	3	15.63
Adecuado	2	8	52.08
Muy adecuado	3	4	21.88
En blanco		1	3.13

Total

16

100

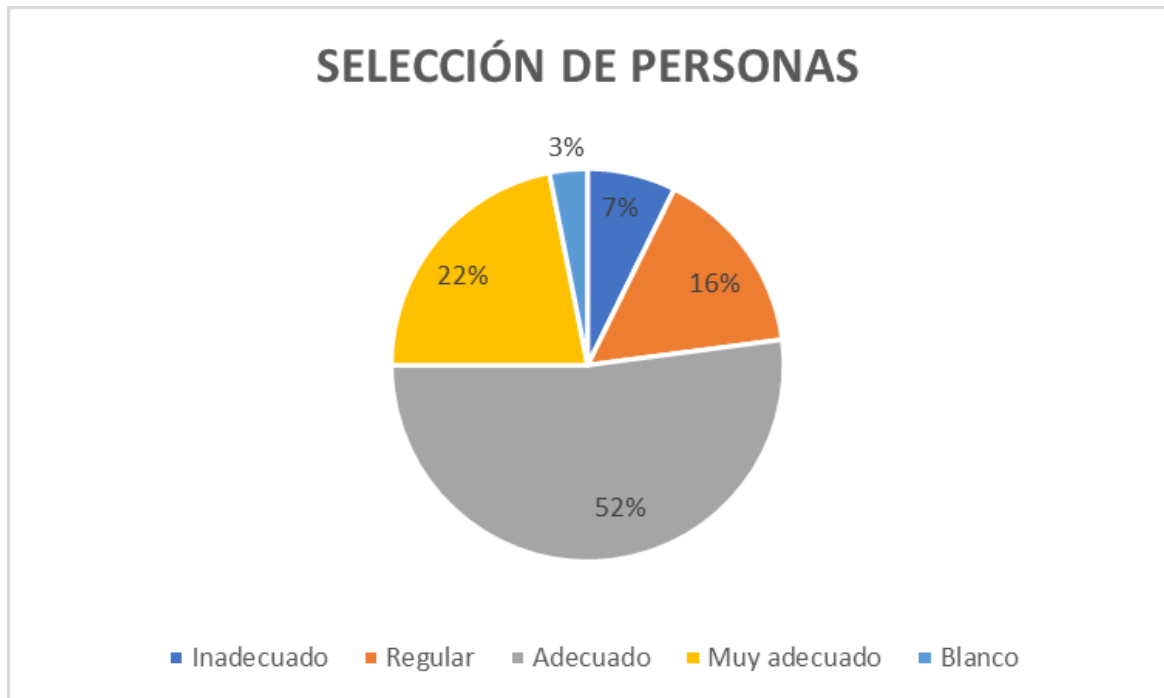


Figura 02: Selección de personas

INTERPRETACION Y ANALISIS

De acuerdo a la tabla N° 03 y figura N° 02, respecto a la dimensión 01 de la variable independiente Selección de personas, se observa que a las 6 preguntas realizadas a los trabajadores que son (16) los encuestados, un 7.29 % de los trabajadores respondieron a esta dimensión "selección de personas" como inadecuada, un 15.63 % de los trabajadores la califican o se sintieron que es regular la admisión del personal, un 52.08% de los trabajadores sintieron como adecuado la selección del personal, por qué fue comprensible el proceso de selección y un 21.88 % califican como muy adecuado, y un 3.13 % dejaron en blanco a las preguntas realizadas.

Podemos deducir entonces respecto a esta dimensión, que califican como adecuada la selección del personal debido al mayor porcentaje. Entonces la selección de personas

incide de manera positiva en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. en el año 2021 de acuerdo con el objetivo analizado.

En concordancia con los resultados obtenidos por Peralta L.(2018), en su tesis “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el centro de atención residencial Jesús mi Luz INABIF-Cusco 2018”, menciona que califican el proceso de selección como adecuado en un 66.67%, y califican como regular este proceso un 26.67% y únicamente el 6.66% califican como muy adecuados este proceso. concluyendo que este proceso en el centro de investigación es adecuado.

4.2. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

Determinar la influencia del desarrollo de habilidades en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

DIMENSION 02: DESARROLLO DE HABILIDADES DE PERSONAS

Tabla 04 : Desarrollo de habilidades de personas

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	4	21.88
Regular	1	8	46.88
Adecuado	2	3	20.31
Muy adecuado	3	1	6.25
En blanco		1	4.69
Total		16	100

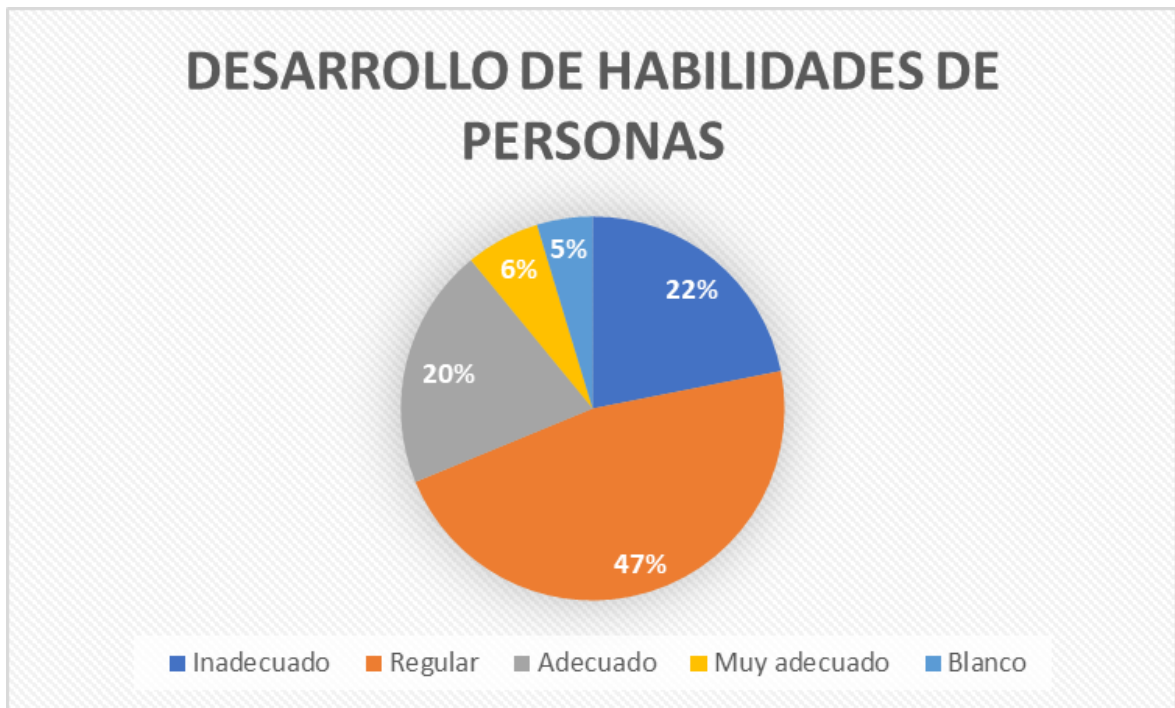


Figura 03: Desarrollo de habilidades de personas

INTERPRETACION Y ANALISIS

Interpretando a la tabla N° 04 y figura N° 03, respecto a esta dimensión desarrollo de habilidades del personal, del total del personal (16) a las cuatro (4) preguntas realizadas respondieron de la siguiente manera: El 21.88 % califican como inadecuado la gestión del desarrollo de habilidades del personal, un 46.88 % del personal que regularmente ha sido el desarrollo de habilidades, que dijeron que tuvieron oportunidades de crecimiento profesional, que se sintieron escuchados o fueron tomados las opiniones para la mejora de los procesos de gestión empresarial, solamente un 20.31 % lo califican como adecuado, un 6.25 % califican como muy adecuado la gestión del desarrollo de habilidades, por lo que podemos deducir o concluir que en esta dimensión el personal califico como regular el desarrollo de habilidades del personal. Asimismo cumpliendo con el objetivo específico el desarrollo de habilidades del personal influye en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. en el periodo 2021.

4.3. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO:

Analizar la evaluación de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.

DIMENSION 03: EVALUACIÓN DE PERSONAS

Tabla 05 : Evaluación de personas

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	0	1.04
Regular	1	4	26.04
Adecuado	2	7	43.75
Muy adecuado	3	5	28.13
En blanco		0	1.04
Total		16	100

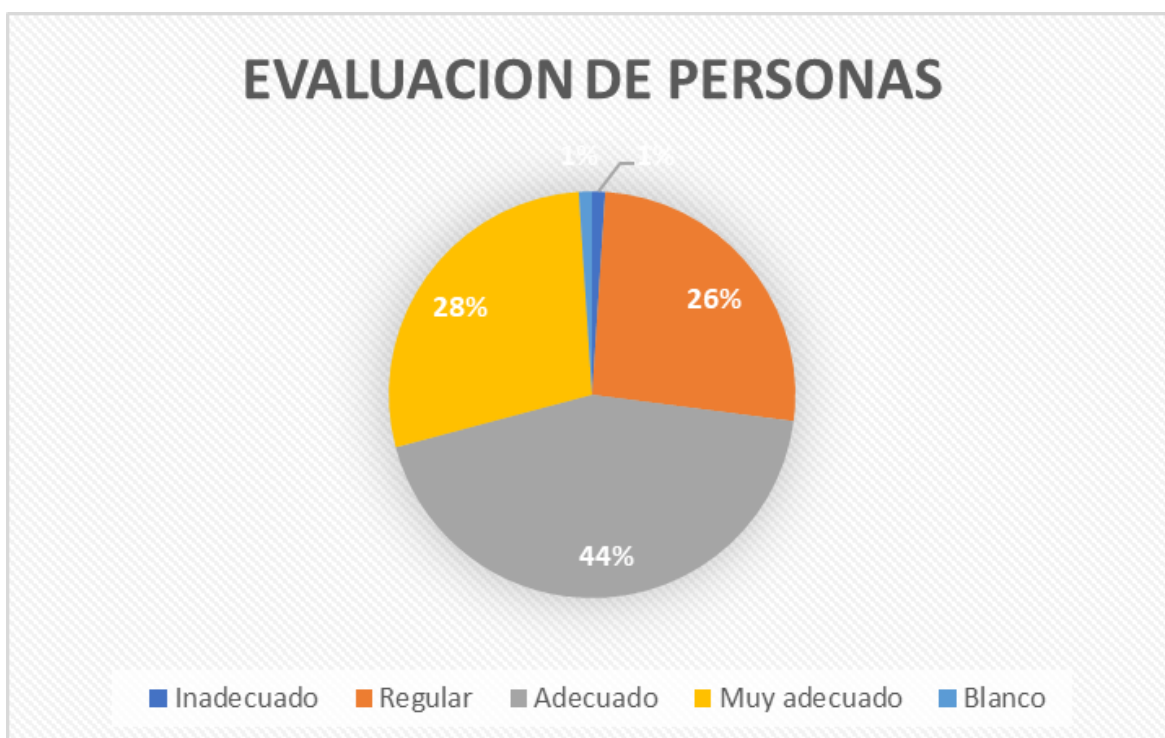


Figura 04: Evaluación de personas

INTERPRETACION Y ANALISIS

Interpretando a la tabla N° 05 y figura N° 04, respecto a la segunda dimensión; remuneración del personal, a las cuatro (04) preguntas realizadas, del total de trabajadores (16) encuestados respondieron de la siguiente manera; un 1.04% califican como inadecuada la gestión del de la evaluación del personal, un 26.04 % de los trabajadores dijeron que es regularmente la evaluación de personas, un 43.75 % del pago total de los trabajadores sintieron que es adecuada la evaluación de personas, un 28.13 % califican como muy adecuado la gestión de la evaluación del personal, y en blanco respondieron un 1.04 %.

Por lo que podemos concluir que la gestión de la evaluación del personal es adecuado por el mayor porcentaje, asimismo, se llega al objetivo planteado la evaluación de personas incide positivamente en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C.en el año 2021.

4.4. RESULTADOS POR OBJETIVO ESPECÍFICO:

Determinar la incidencia de la retención de las personas en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021

DIMENSIÓN 04: RETENCIÓN DEL PERSONAS

Tabla 06: Retención de personas

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	1	6.25
Regular	1	8	46.88
Adecuado	2	6	37.5
Muy adecuado	3	1	6.25
En blanco		1	3.13
Total		16	100

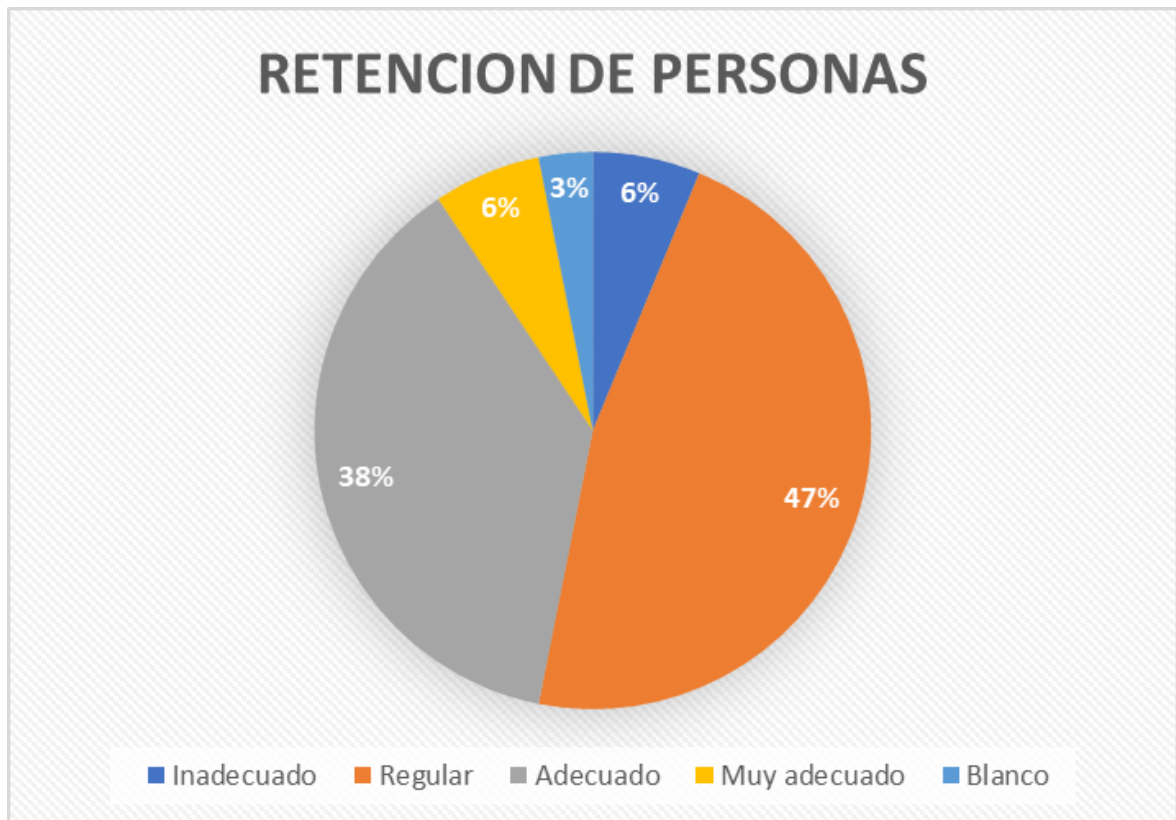


Figura 05: Retención de personas

INTERPRETACION Y ANALISIS

Interpretando a la tabla N° 06 y figura N° 05, respecto a esta dimensión, del total de trabajadores encuestados (16), a las 7 preguntas realizadas respondieron de la siguiente manera: Solamente un 6.25 % expresaron como inadecuado la retención de personas, un 46.88 % del total de los trabajadores expresaron que ha sido regular la retención de personas, un 37.50 % del total de los trabajadores califican como adecuado la retención de personas, un 6.25 % la califican como muy adecuado, y un 3.13 % no respondieron a las preguntas realizadas.

Por lo que podemos deducir que la gestión del talento humano respecto a esta dimensión retención del personal es adecuada en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

4.5. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL:

Tabla 07: Desempeño laboral

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	0	1.56
Regular	1	5	29.30
Adecuado	2	6	39.45
Muy adecuado	3	5	28.52
En blanco		0	1.17
Total		16	100

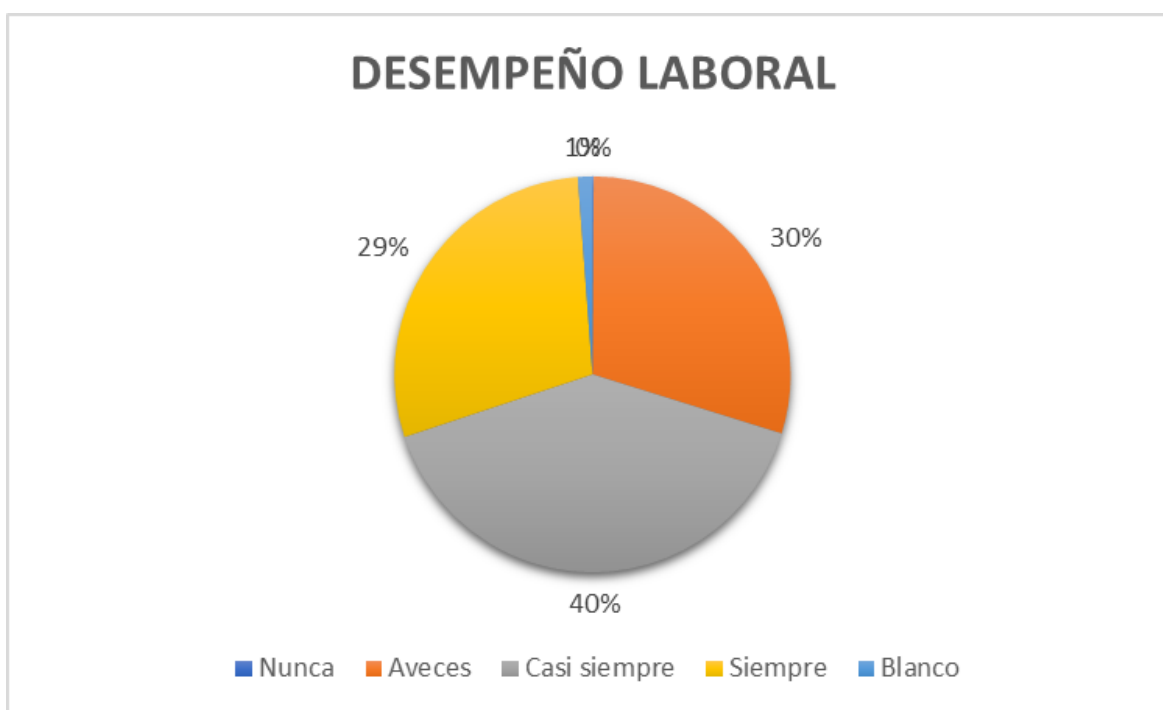


Figura 06: Desempeño laboral

INTERPRETACION Y ANALISIS

De acuerdo a la tabla N° 07 y figura N° 06 anterior respecto a la variable dependiente Desempeño laboral, podemos observar que del total de encuestados (16) de la empresa

Taypikala Hotel Lago S.A.C., que las dimensiones dentro de esta variable son satisfacción laboral, compensación, trabajo en equipo, un 1.56 % manifiestan que nunca están conformes con el desempeño laboral, un 29.30 % manifiestan que a veces están conformes con el desempeño laboral, un 39.45% manifiestan que casi siempre están satisfechos con el desempeño laboral, un 28.52 % manifiestan que siempre están satisfechos, un 1.17 % no respondieron o lo dejaron en blanco.

En la variable dependiente desempeño laboral, de acuerdo con los resultados obtenidos podemos concluir que los trabajadores manifiestan estar casi siempre satisfechos en un 39.45 % con el desempeño laboral, en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C para el periodo 2021.

4.5.1. DESAGREGADO POR DIMENSIONES DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.

DIMENSIÓN 01: DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 08 : Satisfacción laboral

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	0	0.78
Regular	1	6	35.94
Adecuado	2	7	43.75
Muy adecuado	3	3	17.97
En blanco		0	1.56
Total		16	100

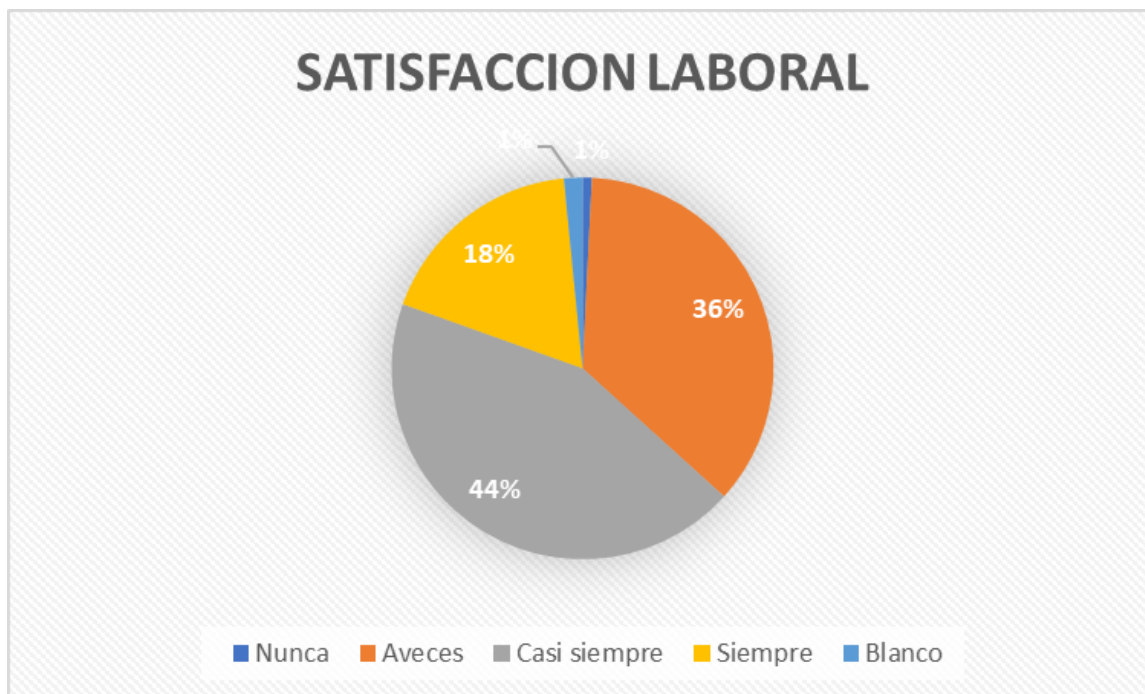


Figura 07: Satisfaccion laboral

INTERPRETACION Y ANALISIS:

De acuerdo a la tabla N° 08 y figura N° 07 anterior, respecto a la primera dimensión de la segunda variable, satisfacción laboral: se aprecia que el 0.78 % afirman que nunca están satisfechos , un 35.94 % afirman que a veces están satisfechos, un 43.75 % manifiestan que casi siempre están satisfechos, un 17.97 % manifiestan satisfacción siempre y un 1.56 % no respondieron a una pregunta el cual representa el porcentaje mencionado.

Por lo tanto podemos concluir en esta primera dimensión de la variable dependiente desempeño laboral; respecto a la satisfacción laboral que un 43.75 % de los trabajadores de la Empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. para el periodo 2021 manifiestan satisfacción laboral casi siempre..

DIMENSIÓN 02: DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Tabla 09 : Compensacion y beneficios

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	2	9.38
Regular	1	7	43.75

Adecuado	2	6	37.50
Muy adecuado	3	1	6.25
En blanco		1	3.13
Total		16	100

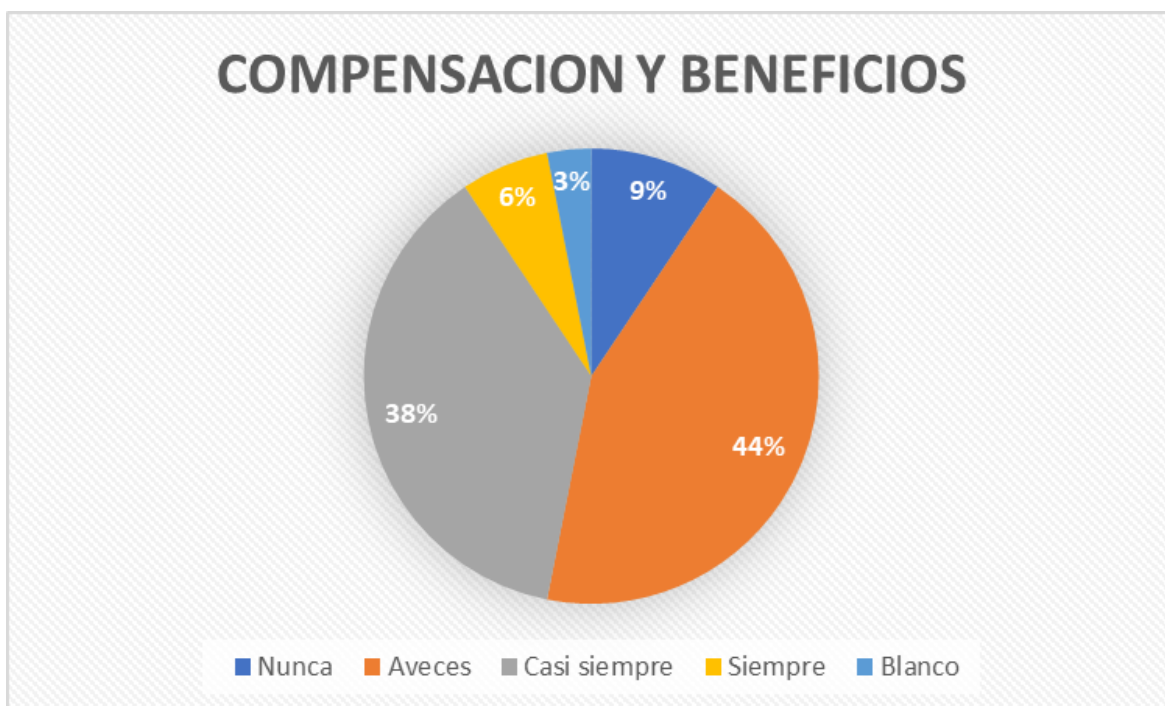


Figura 08: Compensacion y beneficios

INTERPRETACION Y ANALISIS

De acuerdo a la tabla N° 09 y figura N° 08, respecto a la segunda dimensión de la segunda variable, compensación y beneficios: se aprecia que el 9.38 % afirman que nunca están satisfechos , un 43.75 % afirman que a veces están satisfechos, un 37.50 % manifiestan que casi siempre están satisfechos, un 6.25 % manifiestan satisfacción siempre y un 3.13 % no respondieron a dos preguntas el cual representa el porcentaje mencionado.

Por lo tanto podemos concluir que en un 42.19% de los trabajadores manifiestan satisfacción a veces respecto a la compensación y beneficios en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. para el periodo 2021.

DIMENSIÓN 03: DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: TRABAJO EN EQUIPO

Tabla 10 : Trabajo en equipo

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	0	0
Regular	1	3	15.63
Adecuado	2	6	34.38
Muy adecuado	3	8	50
En blanco		0	0
Total		16	100

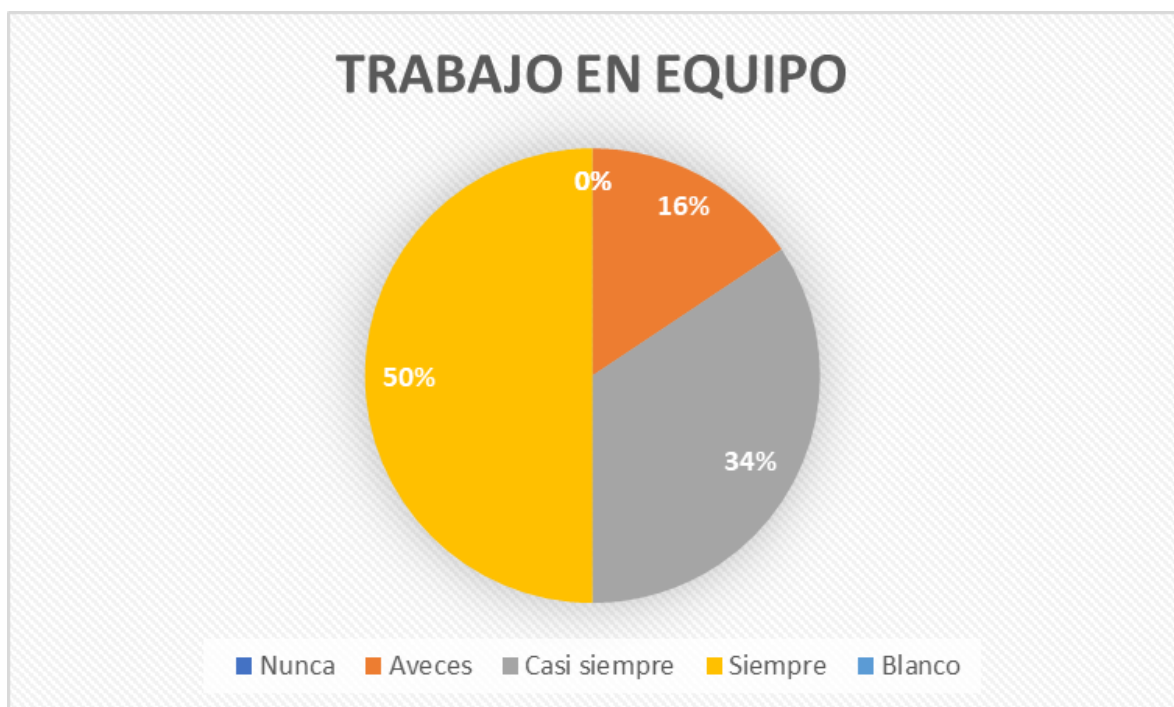


Figura 09: Trabajo en equipo**INTERPRETACION Y ANALISIS:**

De acuerdo a la tabla N° 10 y figura N° 09, respecto a la tercera dimensión de la segunda variable, trabajo en equipo: se aprecia que el 0 % afirman que nunca están satisfechos , un 15.63 % afirman que a veces están satisfechos, un 34.38 % manifiestan que casi siempre están satisfechos, un 50 % manifiestan satisfacción siempre y un 0 % no respondieron a las preguntas.

Por lo tanto podemos concluir que la mitad de los trabajadores manifiestan satisfacción siempre respecto al trabajo en equipo en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. del periodo 2021.

4.6. CONCLUSIÓN DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Evaluados los objetivos específicos, procederemos a analizar el objetivo general: "Analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021".

Tabla 11 : Gestion del talento humano

Categoría	Valoración	Conteo	Porcentaje
Inadecuado	0	1	8.13
Regular	1	5	31.25
Adecuado	2	6	40.31
Muy adecuado	3	3	17.5
En blanco		0	2.81
Total		16	100



Figura 10: Gestión del talento humano

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS,

Según la tabla N° 11 y figura N°10 podemos interpretar y observar que respecto a esta variable independiente Gestión del Talento Humano del total de trabajadores encuestados (16) de la empresa taypikala Hotel Lago S.A.C., a las 20 preguntas realizadas a cada uno de ellos respondieron de la siguiente manera: Califican en un 8.13 % como inadecuada la gestión del talento humano, el 31.25 % califica como regular la gestión del talento humano, el 40.31 % califica como adecuada la gestión del talento humano, y el 17.50 % califica como muy adecuado la gestión del talento humano, y no respondieron o dejaron en blanco en un 2.81 % a las preguntas realizadas respecto a la gestión del talento humano.

Por lo tanto se puede concluir que la gestión del talento humano es adecuada debido al porcentaje arrojado en un 40.31 % mostrado en el cuadro anterior. Este resultado incide positivamente en el desempeño laboral en un 39.45%, la diferencia entre ambos porcentajes no es significativa.

4.7. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

4.7.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para comprobar la correlación entre las variables Gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Iago S.A.C. Enunciada al inicio del presente trabajo de investigación se ha utilizado el coeficiente de correlación lineal simple de Tau-b de Kendall, se utiliza para determinar si existe o no correlación entre dos variables cualitativas de tipo ordinal.

PROCEDIMIENTO:

Paso 1: Planteamos la Hipótesis.

H_0 : No existe correlación entre las variables Gestión del talento humano y Desempeño Laboral

H_1 : Existe correlación entre las variables Gestión del talento humano y Desempeño Laboral

Paso 2: Establecemos el nivel de significancia

α : 0.05 o 5%

Paso 3: Seleccionamos el estadístico de prueba(coeficiente no paramétrico)

Tau-b de Kendall

4. Hallamos el valor de Tau-b de Kendall y el valor de P.

Tabla 12: Correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral

Correlaciones		
	Gestión del talento humano	Desempeño laboral
Coefficiente de correlación	1,000	,830"

	Gestión de talento humano	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
Tau_b de Kendall		Coefficiente de correlación	,830**	1,000
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

Fuente: spss

Tau-b de Kendall calculado: 0.830

Valor p: 0.00

5. Conclusión e interpretación: : Como $P < 0.05$, podemos decir que aceptamos la hipótesis alterna, afirmamos que las variables Gestión del talento humano y Desempeño laboral si están correlacionadas de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Por lo tanto, la gestión del talento humano predice un buen desempeño laboral. Ahora si analizamos el coeficiente de tau-b de Kendall, de acuerdo a la tabla anterior, es 0.830, lo que significa que según las escalas de interpretación estaría en una correlación muy buena, finalmente concluimos que la gestión de talento humano es positiva para el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

4.7.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Para la contrastación de las hipótesis específicas seguiremos el mismo procedimiento desarrollado en la parte anterior, llegando a lo siguiente:

Tabla 13: Correlación entre selección de personal y desempeño laboral

Correlaciones			
		Selección de personas	Desempeño laboral
	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
	Selección de		

	personas	Sig. (bilateral)	.	,000
Tau_b de Kendall		N	16	16
		Coefficiente de correlación	,857"	1,000
	Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

Fuente: spss

Conclusión e interpretación: Como $P < 0.05$, podemos decir que aceptamos la hipótesis alterna, afirmamos que las variable Selección de personas y Desempeño laboral si están correlacionadas de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Por lo tanto, la Selección de personas predice un buen desempeño laboral. Ahora si analizamos el coeficiente de tau-b de Kendall, de acuerdo a la tabla anterior, es 0.857, lo que significa que según las escalas de interpretación estaría en una correlación muy buena, finalmente concluimos que la selección de personas es positiva para el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

Tabla 14: Correlación entre desarrollo de habilidades de personas y desempeño laboral

Correlaciones				
			Desarrollo de personas	Desempeño laboral
		Coefficiente de correlación	1,000	,873"
Tau_b de Kendall	Desarrollo de personas	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	16	16
		Coefficiente de correlación	,873"	1,000
	Desempeño	Sig. (bilateral)	,000	.

laboral	N	16	16
---------	---	----	----

Fuente: spss

Conclusión e interpretación: como $P < 0.05$, podemos decir que aceptamos la hipótesis alterna, afirmamos que las variable Desarrollo de habilidades de las personas y Desempeño laboral si están correlacionadas de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades de las personas predice un buen desempeño laboral. ahora si analizamos el coeficiente de tau-b de Kendall, de acuerdo a la tabla anterior, es 0.873, lo que significa que según las escalas de interpretación estaría en una correlación muy buena, finalmente concluimos que la Desarrollo de habilidades de las personas es positiva para el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

Tabla 15: Correlación entre evaluación de personas y desempeño laboral

Correlaciones			
		Evaluación de personas	Desempeño laboral
Evaluación de personas	Coeficiente de correlación	1,000	,941 ^{**}
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	16	16
Tau_b de Kendall	Coeficiente de correlación	,941 ^{**}	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	16	16

Fuente: spss

Conclusión e interpretación: Como $P < 0.05$, podemos decir que aceptamos la hipótesis alterna, afirmamos que las variable Evaluación de personas y Desempeño laboral si

están correlacionadas de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Por lo tanto, la dimensión Evaluación de personas predice un buen desempeño laboral. ahora si analizamos el coeficiente de tau-b de Kendall, de acuerdo a la tabla anterior, es 0.941, lo que significa que según las escalas de interpretación estaría en una correlación muy buena, finalmente concluimos que la Evaluación de personas es positiva para el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

Tabla 16: Correlación entre retención de personas y desempeño laboral

Correlaciones			
		Retención de personas	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Retención de personas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,754"
		N	16
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,754"
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	16

Fuente: spss

Conclusión e interpretación: Como $P < 0.05$, podemos decir que aceptamos la hipótesis alterna, afirmamos que las variable Retención de personas y Desempeño laboral si están correlacionadas de los trabajadores de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. Por lo tanto, la dimensión Retención de personas predice un buen desempeño laboral. ahora si

analizamos el coeficiente de tau-b de Kendall, de acuerdo a la tabla anterior, es 0.754, lo que significa que según las escalas de interpretación estaría en una correlación buena, finalmente concluimos que la dimensión retención de personas es positiva para el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

4.8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En esta parte de la investigación presentamos la discusión de los resultados con los antecedentes de estudio y el marco teórico revisado, asimismo se incluirán las hipótesis aceptadas en nuestra investigación.

La mayoría de los investigadores coinciden en que la gestión del talento humano implica un proceso general dentro de la organización de empresas que permite usar las habilidades de las personas como una función esencial para lograr sus objetivos. Dentro de lo anterior se incluye también la organización de todos los recursos, instrumentos y métodos conformada por personas que permiten adaptarse de la mejor manera al entorno empresarial. Forma en la que una compañía obtiene, desarrolla, evalúa, mantiene o conserva a sus trabajadores desempeñando las funciones que considere correctas. (Saucedo, 2021)

De acuerdo a la hipótesis general, el enunciado de nuestra investigación es: “La Gestión del talento humano es positiva en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno-Chucuito periodo 2021” de acuerdo a los resultados obtenidos y analizados que se muestran en la tabla N° 12 en la contrastación de hipótesis general ambas variables dependen de una y de a otra, donde podemos observar que la correlación entre ambas variables es positiva muy buena, según el coeficiente utilizado del método tau-b de Kendall el valor arrojado es de 0.830. A la conclusión que se ha llegado es Gestión del Talento Humano del total de trabajadores encuestados (16) de la empresa taypikala Hotel Lago S.A.C., a las 20 preguntas realizadas a cada uno de ellos respondieron de la siguiente manera: Califican en un 8.13 % como inadecuada la gestión

del talento humano, el 31.25 % califica como regular la gestión del talento humano, el 40.31 % califica como adecuada la gestión del talento humano, y el 17.50 % califica como muy adecuado la gestión del talento humano, y no respondieron o dejaron en blanco en un 2.81 % a las preguntas realizadas respecto a la gestión del talento humano.

Por lo tanto se puede concluir que la gestión del talento humano es ADECUADA en un 40.31% en el Hotel Lago Taypikala S.A.C. en el periodo 2021 debido al mayor porcentaje arrojado.

Estos resultados son de igual contraste al de Ramos (2017)) en su Tesis —Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui, menciona que la gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pichanaqui luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrándose así, si se desarrolla una buena gestión del talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador.

Para Peralta L. (2018), tuvo como objetivo general, establecer el nivel de relación entre la gestión de talento humano y el desempeño del trabajo en un centro de atención residencial del INABIF en la región Cusco; el estudio se basó en una metodología descriptiva, no experimental, para lo cual utilizó una muestra de 30 colaboradores a quienes se les proporcionó unas encuestas para poder adquirir la información necesaria para obtener los resultados de esta investigación. Como resultados se obtuvo un valor de 0.05, que confirmaba una relación significativa positiva moderada entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral. Su investigación llegó a la conclusión que la gestión del talento no sólo es un aspecto que define el desempeño laboral, habiendo otros factores que lo afectan, tales como la capacitación, selección de personal, la retención y la evaluación de personal.

La gestión del talento humano se define como la función mediante el cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, descubren su potencial oculto, los estimulan, ofrecen paquetes de compensación, se extienden al bienestar familiar y lo más importante, mantienen una relación placentera de vida que alienta buen desempeño y disciplina. En este epígrafe se incluyen no solo el esfuerzo o la actividad humana, sino también otros factores que dan lugar a diferentes modalidades de esta actividad: Conocimientos, experiencia, motivación, intereses profesionales, actitud, aptitud, capacidad, potencialidad, salud, etc. (Chiavenato, 2011)

CONCLUSIONES

Del trabajo de investigación realizada se llega a las siguientes conclusiones:

Primera: De acuerdo al objetivo general planteado se analizó la incidencia entre las variables Gestión del talento humano y el Desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. 2021, llegando a la conclusión, que la variable gestión del talento humano es un factor determinante y positivo para el buen desempeño laboral. con la contrastación de hipótesis se llega a que son correlativos entre las variables mencionadas. Los trabajadores expresaron que se ha venido realizando adecuadamente la gestión del talento humano en un 40.31 %, y el desempeño laboral un 39.45 % manifestaron que casi siempre están satisfechos o están de acuerdo con el desempeño laboral, por lo que la incidencia de la gestión del talento humano es positiva en el desempeño laboral.

Segunda: De acuerdo con el objetivo específico 01 planteado, se evaluó la incidencia entre la dimensión selección de personas y el Desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. 2021, concluyendo que la dimensión como variable independiente selección de personas incide positivamente en el buen desempeño laboral. Los trabajadores de la empresa expresaron que ha sido adecuada la selección de personas en un 52.08 %, y con relación al desempeño laboral expresaron que en un 39.45 % están casi siempre de acuerdo, además con la contrastación de hipótesis la selección de personas incide de manera positiva en el desempeño laboral .

Tercera: Con el objetivo específico 02 planteado se determinó la incidencia entre la dimensión desarrollo de habilidades de las personas y el Desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. 2021, se concluye que el desarrollo de habilidades de las personas incide positivamente en el desempeño laboral; y la contrastación de hipótesis entre ambas variables es muy buena, lo que indica que la dimensión como variable independiente desarrollo de habilidades de las personas es un factor determinante y positivo para el buen desempeño laboral. Los trabajadores califican como regular la selección de personas solamente en un 46.88 %, y el desempeño laboral el 39.45 % manifiestan que casi siempre están satisfechos.

Cuarta: De acuerdo con el objetivo específico 03 planteado se analizó la incidencia entre la dimensión evaluación de personas y el Desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. 2021, concluyendo que la evaluación de personas incide positivamente en el desempeño laboral. Los trabajadores, un 43.88 % han calificado como regular la evaluación de personas y el desempeño laboral han sentido que casi siempre están satisfechos en un 39.45%. entonces la evaluación de personas incide positivamente en el desempeño laboral.

Quinta: De acuerdo con el objetivo específico 04 planteado se determinó la incidencia entre la dimensión retención de las personas y el Desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. 2021, concluyendo que la dimensión como variable independiente retención de las personas incide positivamente y es un factor determinante para el buen desempeño laboral, aunque podemos decir que existen otros factores que influyen para la retención de personas. El 46.88 % de los trabajadores califican como regular la retención de personas. Entonces la retención de personas incide de manera positiva en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Después de dar las conclusiones al trabajo de investigación, ahora se realiza las recomendaciones de acuerdo a los resultados llegados y a la experiencia vivida durante la investigación:

Primera: De acuerdo a los resultados obtenidos, es conveniente mejorar la gestión del talento humano por que solamente el 40.31 % de personal la califican como adecuada, en todos los procesos de la gestión del talento humano, para tener un buen desempeño laboral que manifiestan también solamente el 39.45 % del personal como casi siempre están satisfechos.

Segunda: Respecto al desarrollo de habilidades o al desarrollo personal dentro de la empresa los trabajadores la califican como regular, solamente en un 46.88% es bajo respecto a la satisfacción laboral, por lo que se recomienda mejorar o buscar proponer alternativas de desarrollo personal, como rotación del personal, o cursos de capacitación, pasantías de aprendizaje.

Tercera: Respecto a sistema de remuneración, compensación y beneficios que es aspecto muy importante, el 43.75% de los trabajadores manifiestan que a veces se sienten satisfechos con las compensaciones y beneficios, se recomienda revisar el cuadro de remuneraciones, elevar los montos, viendo los aspectos economicos del pais.

Cuarta: También se recomienda evaluar al personal adecuadamente para posteriormente realizar la retención del personal con los talentos y compromiso por parte de los

trabajadores que requiere la empresa, para mejorar el desempeño económico y financiero que es finalmente lo que busca la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C.

Quinta: En relación a la retención del personal se recomienda considerar y tomar las recomendaciones dadas anteriormente, asimismo; para retener el personal, el talento, el compromiso que demuestran los trabajadores, que en la conclusión se mostró que es regular dicha dimensión, se debe mejorar ese resultado, entonces se recomienda que el cuadro de remuneraciones aumente, el desarrollo de habilidades y crecimiento en la empresa de los trabajadores, un buen clima laboral, influyen en la retención del personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Anonimo. (2022, 06 24). *Desempeño laboral*. EcuRed. Retrieved June 24, 2022, from https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- Centro Nacional de Información de la Calidad. (2022, 06 24). *LA GESTIÓN DEL TALENTO*. La Gestión del Talento. Retrieved June 24, 2022, from https://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=32c4e030-43eb-4856-970b-a34d96d686b3&groupId=10128
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos (tercera edición ed., vol. 1)*. mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de c.v.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu manos_-_chiavenato.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos (novena ed., Vol. 1)*. The McGraw Hill companies Inc.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_hu manos_-_chiavenato.pdf
- Cofide. (2022). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Cofide. Retrieved November 15, 2022, from.
<https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Faba Talento Humano. 2013. (2013, March 5). *Definición de Talento Humano*. Talento Humano 2013. Retrieved June 24, 2022, from <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
- Fabri, M. (2022, 03 03). *Las técnicas de investigación: la observación*. Ciencias Humanas Instituto Particular Rosario. Retrieved June 24, 2022, from <http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2020/03/Las-t%C3%A9cn>

[icas-de-investigaci%C3%B3n.pdf](#)

Flores Quispe, L. R. (2019, 03 29). *Gestión del Talento Humano y Rentabilidad del Sector Hotelero de la Región de Puno*. Revista Escuela de Administración de Negocios. Retrieved 02 03, 2022, from <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246004/>

Google Maps. (2022). Google Maps. <https://www.google.com/maps/place/Taypikala+Hotel+Lago/@8.0253566,-77.0283984,3z/data=!4m2!1m12!4m11!1m6!1m2!1s0x915d6d4df76aa583:0x71a184e85fc1abe4!2sTaypikala+Hotel+Lago,+Panamericana+Sur+Km.+18,+21521!2m2!1d-69.887082!2d-15.8904626!1m3!2m2!1d-4.459998!>

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6th ed.). McGraw-HILL/INTERNAMERICANA EDITORES S.A. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

INEI. (2022, 02 06). *Anexo 2: Glosario de términos*. INEI. Retrieved June 23, 2022, from https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1178/anexo02.pdf

Martín, E. (2020, November 5). *¿Cuáles son los procesos de la gestión del talento humano?* Cibernos. Retrieved June 9, 2022, from <https://www.grupocibernos.com/blog/cuales-son-los-procesos-de-la-gestion-del-talento-humano>

Moreno, J. (2021, December 9). *¿Qué es la selección de personal? Técnicas, tipos y procesos*. Blog de HubSpot. Retrieved June 24, 2022, from <https://blog.hubspot.es/service/seleccion-de-personal>

- Morocco, M. (2017, 03 03). *Evaluación de la Gestion del Talento Humano y sus Incidencia del C.I.S. Frigorifico de la Universidad Nacional del Altiplano Puno Periodo 2014 - 2015*. Library. Retrieved 04 24, 2022, from <https://1library.co/document/qo5v2e7y-evaluacion-gestion-incidencia-rentabilidad-frigorifico-universidad-nacional-altiplano.html>
- Moza Infante, D., & Rojas Berru, R. (2019). *Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Oficina de Seguridad*. Universidad Peruana de las Américas. Retrieved July 7, 2022, from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/801/GESTI%c3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20E%20L%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LOS%20COLABORADORE%20S.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mugira, A. (2022). *Diseño de investigación. Elementos y características*. QuestionPro. Retrieved June 24, 2022, from <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Mugira, A. (2022). *Escala de Likert: Qué es y cómo utilizarla en tus encuestas*. QuestionPro. Retrieved June 24, 2022, from <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Pearson. (2020, 12 12). *Talento Humanos. ¿Cómo fomentar el desarrollo del talento humano?* Retrieved June 24, 2022, from <https://blog.pearsonlatam.com/talento-humano/como-fomentar-el-desarrollo-del-talento-humano>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010, 12 03). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del. *Revista de Ciencias Sociales*, 14. Retrieved July 4, 2022, from <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

- Pedrosa, J. (2017, 04 26). *Remuneración - Qué es, definición y concepto* | 2022. Economipedia. Retrieved June 24, 2022, from <https://economipedia.com/definiciones/remuneracion.html>
- Peralta, L. (2018). *Gestión Del Talento Humano Y El Desempeño Laboral En El Centro De Atención Residencial "Jesús mi Luz" del INABIF - Cusco 2018*. Repositorio UCV. Retrieved November 3, 2022, from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34087>
- Pérez, M. (2022, 03 29). *¿Qué es Capital humano? » Su Definición y Significado 2021*. Definición. Retrieved June 24, 2022, from <https://conceptodefinicion.de/capital-humano/>
- Rey Peteiro, D. (2022, 06 09). *Técnicas para la Mejora de la Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa*. Sinapsys Business Solutions. Retrieved June 30, 2022, from <https://www.sinap-sys.com/es/content/tecnicas-para-la-mejora-de-la-gestion-de-los-recursos-humanos-en-la-empresa>
- Rodríguez, E. (2022, March 8). *La importancia de la retención del talento en las Empresas*. APD. Retrieved June 24, 2022, from <https://www.apd.es/retencion-talento-empresas/>
- Samayoa, J. (2017, July 27). *Admisión de personas y reclutamiento y selección by julia samayoa*. Issuu. Retrieved June 23, 2022, from https://issuu.com/juliasamayoa/docs/admision_de_personas_y_reclutamiento
- Saucedo, S. (2021, April 25). *Conoce los procesos de gestión del talento humano más importantes*. Talent Fit. Retrieved May 2, 2022, from <https://talentfit.mx/procesos-gestion-talento-humano/>
- Sence. (2022). *la importancia del trabajo en equipo*. Sence |. Retrieved November 15, 2022, from

https://sence.gob.cl/sites/default/files/trabajo_en_equipo_-_infografia_carta.pdf

Sunat, S. (2022, 06 03). *Sunat - Consulta Ruc*. Consulta Ruc. Retrieved June 21, 2022, from <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Taypikala, H. (2020, 01 03). *Taypikala Lago Puno*. Taypikala | Puno, Titicaca Lake, Cusco & Machu Picchu. Retrieved June 21, 2022, from <https://taypikala.com/website/main.php>

Universidad Privada San Carlos. (2019). *Manual de Presentación de Proyectos de Investigación e Informe Final*.

https://docs.google.com/document/d/18OqkYV_yNk5atXraPIEOYFwej7Oo4w3wo4Mno-rZpYo/edit?pli=1#

Westreicher, G. (2020, August 4). *Responsabilidad - Qué es, definición y concepto | 2022*. Economipedia. Retrieved June 24, 2022, from <https://economipedia.com/definiciones/responsabilidad.html>

www.gob.mx. (2022, 06 24). *Referencias Bibliograficas para las Evaluaciones de Habilidades Generales 1*. Trabajo en equipo Definición: Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinada I. Retrieved June 24, 2022, from https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/344484/Referencias_Habilidades_Gerenciales.pdf

Zevallos Zaavedra, R. I. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre*. Repositorio Digital UASB Sede Bolivia: Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre. Retrieved November 15, 2022, from <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/63>

ANEXOS

ANEXO 01 : MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL
LAGO S.A.C. DE LA CIUDAD DE CHUCUITO - PUNO PERIODO 2021.

PROBLEMA PRINCIPAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE INDEPENDIENTE TE: Gestión del talento humano		Selección de personas	Tipo de investigación: investigación básica-cualitativa
De qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021?	analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.	La gestión del talento humano es positivo en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021			desarrollo de habilidades de personas	Diseño de investigación: descriptiva-correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE : Desempeño laboral	Satisfacción Laboral	Muestra: selección: muestreo no probabilístico e intencionado	
¿De qué manera la selección de personas incide en el desempeño	Evaluar la selección de personas y su incidencia en el	La selección de personas es positivo en el desempeño laboral de la		Compensación de beneficios	Tamaño de la	



laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S. A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021?	desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021.	empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Puno-Chucuito-periodo 2021.	Trabajo en equipo	muestra: 15 trabajadores e instrumentos de recolección de datos: observación, entrevista, análisis documental
¿Cómo influye el desarrollo de habilidades en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito Periodo 2021?	Determinar la influencia del desarrollo de habilidades en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021	El desarrollo de habilidades de las personas es positivo en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. de la ciudad de Puno – Chucuito periodo 2021.		Técnicas de análisis de datos: se utilizarán tabulaciones, cuadros y gráficos.
¿De qué manera la evaluación de personas incide en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito periodo 2021?	Analizar la evaluación de personas y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C de la ciudad de Puno - Chucuito periodo 2021	La evaluación de personas es positiva en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito periodo 2021.		

<p>¿De qué manera la retención de personas incide en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito periodo 2021?</p>	<p>Analizar la retención de las personas y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito periodo 2021.</p>	<p>La retención de personas es positivo en el desempeño laboral en la empresa Taypikala Hotel lago S.A.C. de la ciudad de Chucuito periodo 2021.</p>			
--	---	--	--	--	--

ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL

LAGO S.A.C. DE LA CIUDAD DE PUNO - CHUCUITO, PERIODO 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU RELACIÓN	INDICADOR O DEFINICIÓN OPERATIVA	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍA Y VALORES
Gestión del talento humano	Es un conjunto de procesos de la organización, diseñado para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores (PEREZ, 2021)	CUALITATIVA	VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de documentos de evaluación de capacidades • Entrevista inducción • Evaluación de necesidades/trabajadores • Programación de capacitaciones • Presupuesto para capacitaciones 	Escala de Likert	Categoría: () inadecuado () regular () adecuado () muy adecuado
						Valores:

				<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de capacitaciones • Compromiso • Identificación con el trabajo • Trabajo en equipo • productividad • Incentivos • Estímulos • Estabilidad laboral 		0,1,2,3
Desempeño Laboral	Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de una organización. Entran sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales y que incide directamente en los resultados de la	CUALITATIVA	VARIABLE DEPENDIENTE DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL LAGO S.A.C	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Remuneración • Oportunidades de mejora laboral • Incentivos ante el buen desarrollo de las funciones • Comunicación asertiva • Solidaridad • Ambiente laboral óptimo • Bonificaciones 	Escala de Likert	Categoría: () nunca () a veces () casi siempre () siempre Valores: 0,1,2,3

	organización. (BIZNEO, 2022)						
--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--

ANEXO N°03: MATRIZ DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL

LAGO S.A.C. DE LA CIUDAD DE PUÑO - CHUCUITO, PERIODO 2021

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	NRO. ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
SELECCIÓN DEL PERSONAL	Convocatoria	10%	02	1. Para usted, la publicidad y difusión en los diferentes medios de comunicación, sobre la existencia del puesto laboral en la empresa ha sido:	
				2. Para usted, el acceso a la información requerida para postular al puesto laboral fue:	
	Revisión de documentos	5%	01	3. Para usted, los requisitos solicitados para postular al puesto laboral fueron:	
	Evaluación de conocimientos	5%	01	4. Para usted, la evaluación de conocimientos, formación técnica y profesional que realizó la empresa fueron:	

DESARROLLO DE HABILIDADES DE	Entrevista	5%	01	5. Para usted, la entrevista de trabajo fue:	Inadecuado Regular Adecuado Muy adecuado
	Inducción	5%	01	6. Para usted, la inducción y la información que le brindaron sobre la empresa y su puesto laboral fue:	
	Evaluar las necesidades del personal	5%	01	7. Para usted, las capacitaciones que viene realizando son adecuadas y suficiente:	
	Presupuesto de capacitaciones	5%	01	8. Para usted, la inversión que realiza la empresa en la capacitación de sus trabajadores es:	
	Programación de capacitaciones	5%	01	9. Para usted, las capacitaciones programadas que realiza la empresa son de acuerdo al presupuesto:	
	Ejecución de capacitaciones	5%	01	10. Para usted, las capacitaciones que realiza la empresa son:	

PERSONAS				
EVALUACION DE PERSONAS	Compromiso	5%	01	11. Para usted, el grado de compromiso que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:
	Identificación con el trabajo	5%	01	12. Para usted, la identificación que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:
	Trabajo en equipo	5%	01	13. Para usted, el ambiente laboral en el que se desenvuelve es:
	Productividad	15%	03	14. Para usted, el puesto laboral que ocupa es concordante con su perfil profesional: 15. Para usted, el puesto laboral que ocupa es productivo:
Incentivos	5%	01	16. Para usted, la calidad de servicio que ofrece la empresa es: 17. Para usted, los incentivos retributivos que la empresa ofrece por rendimiento son:	

RETENCION DE PERSONAS	Estimulos	5%	01	18. Para usted, el reconocimiento por su buen desempeño laboral es:	
	Estabilidad laboral	10%	02	19. Para usted, la estabilidad laboral que brinda es:	
				20. Para usted, la seguridad en el trabajo es:	
TOTALES		100	20		

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO	NRO. ITEMS	ITEMS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Reconocimiento	6%	01	1. ¿Siente que el esfuerzo que realiza dentro de la empresa para el cumplimiento de sus funciones es reconocido por la dirección?	
				2. ¿La remuneración que percibe está de acuerdo con el trabajo que realiza?	
	Remuneración	13%	02	3. ¿Considera que el cuadro remunerativo que maneja la empresa es equitativo en función de las responsabilidades y labores de cada trabajador?	
				4. ¿La dirección de la empresa solicita la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?	
				5. ¿Siente que las ideas que aporta para un mejor desempeño laboral son valoradas por parte de la	
Oportunidades de mejora laboral		31%	05		

COMPENSACION Y BENEFICIOS	Bonificaciones	6%	01	empresa o compañeros de trabajo?	Nunca	
				6. ¿Su puesto de trabajo y las labores que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?		
	Incentivos ante el buen desarrollo de funciones	6%	01	7. ¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de sus jefes?		A veces
	8. ¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de los clientes?	Casi siempre				
Comunicación asertiva	6%	01	9. ¿Usted siente que ante un trabajo bien cumplido la empresa le reconoce con algún incentivo?	Siempre		
				10. ¿Los incentivos por parte de la empresa por un trabajo bien realizado lo motivan a desarrollar de mejor manera sus funciones?		
				11. ¿El nivel de comunicación entre usted y sus compañeros permite mejorar el trabajo a realizar?		

TRABAJO EN EQUIPO	Ambiente laboral óptimo	6%	01	12. ¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral?
	Colaboración entre los integrantes	13%	02	13. ¿Los equipos de trabajo determinados por sus jefes se encuentran debidamente organizados? 14. ¿Usted cree que existe colaboración para el desarrollo de actividades entre los integrantes de un equipo de trabajo para cumplir con el objetivo trazado?
	Relaciones laborales	13%	02	15. ¿Usted cree que las relaciones laborales permiten mantener un clima laboral de respeto y empatía? 16. ¿Usted cree que la motivación mediante charlas, conversaciones es importante?
TOTALES		100%	16	

ANEXO 04: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS****FACULTAD DE CIENCIAS****ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS****CUESTIONARIO I****VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

INSTRUCCIONES: lea atentamente el siguiente cuestionario y marca los items con una X la alternativa que crea conveniente, con la presente investigación se pretende obtener respuestas basadas en su experiencia personal; teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

ESCALA DE LIKERT

ESCALA	VALORACIÓN
INADECUADO	0
REGULAR	1
ADECUADO	2
MUY ADECUADO	3

N°	ITEMS	0	1	2	3
1	Para usted, la publicidad y difusión en los diferentes medios de comunicación, sobre la existencia del puesto laboral en la empresa ha sido:				
2	Para usted, el acceso a la información requerida para postular al puesto laboral fue:				
3	Para usted, los requisitos solicitados para postular al puesto laboral fueron:				

4	Para usted, la evaluación de conocimientos, formación técnica y profesional que realizó la empresa fueron:				
5	Para usted, la entrevista de trabajo fue:				
6	Para usted, la inducción y la información que le brindaron sobre la empresa y su puesto laboral fue:				
7	Para usted, las capacitaciones que viene realizando son adecuadas y suficiente:				
8	Para usted, la inversión que realiza la empresa en la capacitación de sus trabajadores es:				
9	Para usted, las capacitaciones programadas que realiza la empresa son de acuerdo al presupuesto:				
10	Para usted; las capacitaciones que realiza la empresa son:				
11	Para usted, el grado de compromiso que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:				
12	Para usted, la identificación que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:				
13	Para usted, el ambiente laboral en el que se desenvuelve es:				
14	Para usted, el puesto laboral que ocupa es concordante con su perfil profesional:				
15	Para usted, el puesto laboral que ocupa es productivo:				
16	Para usted, la calidad de servicio que ofrece la empresa es:				
17	Para usted, los incentivos retributivos que la empresa ofrece por rendimiento son:				
18	Para usted, el reconocimiento por su buen desempeño laboral es:				
19	Para usted, la estabilidad laboral que brinda es:				
20	Para usted, la seguridad en el trabajo es:				

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO II

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: lea atentamente el siguiente cuestionario y marca los items con una X la alternativa que crea conveniente, con la presente investigación se pretende respuestas basadas en su experiencia personal; teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

ESCALA DE LIKERT

ESCALA	VALORACIÓN
NUNCA	0
A VECES	1
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	3

N°	ITEMS	0	1	2	3
01	¿Siente que el esfuerzo que realiza dentro de la empresa para el cumplimiento de sus funciones es reconocido por la dirección?				
02	¿La remuneración que percibe está de acuerdo con el trabajo que realiza?				
03	¿Considera que el cuadro remunerativo que maneja la empresa es				

	equitativo en función de las responsabilidades y labores de cada trabajador				
04	¿La dirección de la empresa solicita la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?				
05	¿Siente que las ideas que aporta para un mejor desempeño laboral son valoradas por parte de la empresa o compañeros de trabajo?				
06	¿Su puesto de trabajo y las labores que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?				
07	¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de sus jefes?				
08	¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de los clientes?				
09	¿Usted siente que ante un trabajo bien cumplido la empresa le reconoce con algún incentivo?				
10	¿Los incentivos por parte de la empresa por un trabajo bien realizado lo motivan a desarrollar de mejor manera sus funciones?				
11	¿El nivel de comunicación entre usted y sus compañeros permite mejorar el trabajo a realizar?				
12	¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral?				
13	¿Los equipos de trabajo determinados por sus jefes se encuentran debidamente organizados?				
14	¿Usted cree que existe colaboración para el desarrollo de actividades entre los integrantes de un equipo de trabajo para cumplir con el objetivo trazado?				
15	¿Usted cree que las relaciones laborales permiten mantener un clima laboral de respeto y empatía?				

16	¿Usted cree que la motivación mediante charlas, conversaciones es importante?				
----	---	--	--	--	--

ANEXO 05: SOLICITUD DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN

SOLICITO: AUTORIZACION PARA RECOGER
INFORMACION PARA PROYECTO DE TESIS

Sr: CONDORCALLO QUEQUEJANA YURI CESAR
Administrador de Taypikala Hotel Lago



Yo, **Erika Clares Centeno Clares** identificado con DNI: 73812926 con dirección en la urbanización Simón Bolívar Mz. O-10 de la ciudad de Puno, bachiller en contabilidad de la universidad Privada San Carlos, Facultad de Ciencias, Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, ante usted respetuosamente me presento y expongo.

Que, habiendo obtenido la aprobación para la ejecución de la tesis "Gestión del Talento Humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Taypikala Hotel Lago S.A.C. del año 2021", de la escuela profesional de la mencionada Universidad; solicito a usted autorización para recoger información a través de cuestionarios que serán aplicados a los trabajadores los cuales se adjuntan en la solicitud para culminar con el informe final de tesis para optar el grado de Contador Público.

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud

Puno 08 de agosto del 2022


Erika Centeno Clares
D.N.I. 73812926



N°	ITEMS	0	1	2	3
01	¿Siente que el esfuerzo que realiza dentro de la empresa para el cumplimiento de sus funciones es reconocido por la dirección?				
02	¿La remuneración que percibe está de acuerdo con el trabajo que realiza?				
03	¿Considera que el cuadro remunerativo que maneja la empresa es equitativo en función de las responsabilidades y labores de cada trabajador?				
04	¿La dirección de la empresa solicita la participación de los trabajadores en la toma de decisiones?				
05	¿Siente que las ideas que aporta para un mejor desempeño laboral son valoradas por parte de la empresa o compañeros de trabajo?				
06	¿Su puesto de trabajo y las labores que realiza le permiten tener oportunidades de desarrollo personal y profesional?				
07	¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de sus jefes?				
08	¿Las labores que realiza satisfacen las expectativas de los clientes?				
09	¿Usted siente que ante un trabajo bien cumplido la empresa le reconoce con algún incentivo?				
10	¿Los incentivos por parte de la empresa por un trabajo bien realizado lo motivan a desarrollar de mejor manera sus funciones?				
11	¿El nivel de comunicación entre usted y sus compañeros permite mejorar el trabajo a realizar?				
12	¿Considera usted que existe un buen ambiente laboral?				
13	¿Los equipos de trabajo determinados por sus jefes se encuentran debidamente organizados?				
14	¿Usted cree que existe colaboración para el desarrollo de actividades entre los integrantes de un equipo de trabajo para cumplir con el objetivo trazado?				
15	¿Usted cree que las relaciones laborales permiten mantener un clima laboral de respeto y empatía?				
16	¿Usted cree que la motivación mediante charlas, conversaciones es importante?				

Fuente: elaboración propia



Taypikala Hotel Lago SAC

Fury Condorello Quevedo
CONTABILIDAD

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



CUESTIONARIO II

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: lea atentamente el siguiente cuestionario y marca los items con una X la alternativa que crea conveniente, con la presente investigación se pretende respuestas basadas en su experiencia personal; teniendo en cuenta el siguiente cuadro:

ESCALA DE LIKERT

ESCALA	VALORACIÓN
NUNCA	0
AVECES	1
CASI SIEMPRE	2
SIEMPRE	3

Fuente: Elaboración propia

Tarpikala Hotel Lago SAC
Calle Condorcallu Quequejana
CONTABILIDAD

N°	ITEMS	0	1	2	3
01	Para usted, la publicidad y difusión en los diferentes medios de comunicación, sobre la existencia del puesto laboral en la empresa ha sido:				
02	Para usted, el acceso a la información requerida para postular al puesto laboral fue:				
03	Para usted, los requisitos solicitados para postular al puesto laboral fueron:				
04	Para usted, la evaluación de conocimientos, formación técnica y profesional que realizó la empresa fueron:				
05	Para usted, la entrevista de trabajo fue:				
06	Para usted, la inducción y la información que le brindaron sobre la empresa y su puesto laboral fue:				
07	Para usted, las capacitaciones que viene realizando son adecuadas y suficiente:				
08	Para usted, la inversión que realiza la empresa en la capacitación de sus trabajadores es:				
09	Para usted, las capacitaciones programadas que realiza la empresa son de acuerdo al presupuesto:				
10	Para usted; las capacitaciones que realiza la empresa son:				
11	Para usted, el grado de compromiso que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:				
12	Para usted, la identificación que demuestran sus compañeros hacia la empresa es:				
13	Para usted, el ambiente laboral en el que se desenvuelve es:				
14	Para usted, el puesto laboral que ocupa es concordante con su perfil profesional:				
15	Para usted, el puesto laboral que ocupa es productivo:				
16	Para usted, la calidad de servicio que ofrece la empresa es:				
17	Para usted, los incentivos retributivos que la empresa ofrece por rendimiento son:				
18	Para usted, el reconocimiento por su buen desempeño laboral es:				
19	Para usted, la estabilidad laboral que brinda es:				
20	Para usted, la seguridad en el trabajo es:				

Fuente: Elaboración propia



Taypikala Hotel Lago SAC
 YURI CONDORRETA QUESQUEJANA
 CONTABILIDAD

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: CONDORCILLA QUEQUISANI VUPE C.
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Título de la investigación: GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDEN CIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA TURISTICA HOTEL GASA S.A.C. DE LA CIUDAD DE PUNO - CHUCUITO - PERU 2021
- 1.4. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0	1	2	3	4
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					4
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables y medibles					4
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología					4
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica					4
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					4
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio				3	

7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos -científicos y del tema de estudio					4
8. COHERENCIA	Entre los índices indicadores, dimensiones y variables					4
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio					4
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					4
SUBTOTAL					1	39
TOTAL					1	39

VALORACION

Deficiente () 0-8	Regular () 9-16	Bueno () 17-24	Muy bueno () 25-32	Excelente (X) 33-40
-----------------------	---------------------	--------------------	------------------------	------------------------

Puno, 09 de agosto del 2022



Taypikala Hotel Lago SAC
 Avenida General Guevara
 PUNO - CHUQUIBAMBILLA
 CONTABILIDAD