

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UN
RETAIL**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JOANSSYE DEL SOCORRO BACALLA LOPEZ

ASESOR

MARTHA FIORELLA PORTARO INCHAUSTEGUI
<https://orcid.org/0000-0003-4433-0215>

Chiclayo, 2023

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
EN LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE UN RETAIL**

PRESENTADA POR:

JOANSSYE DEL SOCORRO BACALLA LOPEZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
Para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Daniel Enrique Ordinola Rodriguez
PRESIDENTE

María De Las Mercedes Elizabeth Vigo Gálvez
SECRETARIO

Martha Fiorella Portaro Inchaustegui
VOCAL

Dedicatoria

A Dios, por darme valor todos los días y también a mi familia, por su apoyo y cariño absoluto, además a las personas que estuvieron a mi lado en todo el transcurso de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

A mi asesor Rafael Camilo Girón Córdova por apoyarme y guiarme durante toda la elaboración de esta tesis. También a mí, por la paciencia para obtener este logro significativo.

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	López González Rodrigo. "La progesterona y el 17 β-estradiol incrementan la diferenciación de neuronas motoras derivadas de células troncales embrionarias", TESIUNAM, 2012 Publicación	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	upacifico.edu.ec Fuente de Internet	1%
6	Submitted to FUNIBER Trabajo del estudiante	1%
7	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	1%

scielo.sld.cu

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de Literatura	9
Materiales y métodos.....	13
Resultados y discusión.....	15
Conclusión.....	24
Recomendaciones	25
Referencias Bibliográficas	25
Anexos	28

Resumen

Tanto la gestión del talento humano como la evaluación de desempeño son puntos claves para la buena administración de la empresa. Debido a esto, la investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del talento humano en la evaluación de desempeño de los colaboradores de un retail. Asimismo, tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicativo con un nivel explicativo descriptivo, teniendo como muestra a 49 colaboradores. En cuanto a la herramienta de estudio, se utilizó un cuestionario basado en las competencias de los colaboradores. Es por ello, que se determinó la situación actual de los factores sociodemográficos de los participantes de la investigación. Además, se estableció en qué nivel se encuentran ambas variables, su grado de correlación y si existe o no la influencia entre las dimensiones del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores del retail estudiado. Al concluir esta investigación se demostró que no hay influencia entre la gestión del talento humano y la evaluación de desempeño en el retail, ya que el nivel de significancia fue mayor a 0.05.

Palabras Clave: Gestión del Talento Humano, Evaluación de desempeño.

Clasificación JEL: M12.

Abstract

Both human talent management and performance evaluation are key points for the good administration of the company. Because of this, the main objective of the research was to determine the influence of human talent management on the evaluation of the employees' performance of a retailer. Likewise, it had a quantitative approach of an applicative type with a descriptive explanatory level, taking 49 collaborators as a sample. Regarding the study tool, a questionnaire based on the competencies of the collaborators was used. That is why the current situation of the sociodemographic factors of the research participants was determined. In addition, it was established at what level both variables are found, their degree of correlation and whether there is any influence between the human talent's dimensions on the performance of the employees of the retail study. At the end of this research, it was shown that there is no influence between human talent management and performance evaluation in retail, since the level of significance was greater than 0.05.

Keywords: Human Talent Management, Performance Evaluation.

Classification JEL: M12

Introducción

La presente investigación se enfocará en un tema esencial para las empresas, puesto que en pleno siglo XXI es importante que se desarrollen mejores políticas del talento humano donde permitan que los colaboradores puedan ejercer sus labores de manera positiva y así cumplir metas profesionales como también las planteadas por la organización. Puesto que la gran mayoría de PYMES que representan el 96.5% de las empresas en Perú se encuentra en un entorno muy competitivo y cambiante, por lo que cada gerente debe enfrentar numerosos retos tales como la globalización, tecnología e innovación, medio ambiente y responsabilidad social y la que más destaca es la gestión del talento humano puesto que aborda muchos puntos una de ellas es la selección y retención del talento; tratar con talento de diversas culturas, géneros para que así se pueda generar valor. Asimismo, es importante tener en cuenta tanto su desarrollo como capacitación en habilidades y conocimientos. Gestión (2016).

Según el diario Gestión (2020), la forma más adecuada de saber el aporte de cada trabajador hacia la empresa es mediante evaluaciones de competencias. Es por lo que han entendido la importancia de atraer y retener talento, donde resultan ser un elemento clave del desarrollo de esta, especialmente en tiempo de crisis.

La analista Patricia Padilla (2019), consultora administrativa de la Compañía Peruana de Socios Profesionales, sugiere usar las siguientes claves para identificar talentos en tiempos cambiantes. Una de ellas es la tipificación de las habilidades blandas; ya que será beneficioso para la empresa y sus departamentos, pues generalmente los empleados se convertirán en líderes que se adaptarán al cambio e incentivarán la innovación y desarrollo de la empresa. También se encuentra la evaluación de competencias para que la empresa, cuando esté en situaciones cambiantes, pueda saber si existe un incremento o escasez de eficiencia y eficacia de cada colaborador; esto se puede lograr mediante entrevistas, tests o encuestas y finalmente sugiere que se deben establecer programas para el talento, que puedan equilibrar su productividad junto a su inteligencia emocional en escenarios cotidianos como cambiantes donde se les permita desenvolver sus aptitudes.

Por tal motivo, en el sector retail es significativo que se desarrollen dichos argumentos puesto que por la situación actual tanto el personal de limpieza como el encargado de reponer los productos se han visto expuesto al trabajo forzoso, falta de motivación, maltrato psicológico y muchas veces físico. Dichas circunstancias se pueden evidenciar en las elevadas tasas de ausentismo, rotación y tardanza laboral. Por lo que para poder medir el nivel del talento y su desenvolvimiento correctamente es importante manejar la gestión del talento humano basándose en las competencias y más que todo evidenciar como esta puede influir en la de desempeño de los trabajadores.

Por tanto, las empresas tienen un rol muy importante para identificar dichas competencias y así elaborar correctamente un perfil de puesto donde estén descritas las capacidades y habilidades necesarias para cumplir con las funciones que requiere cada puesto; posterior a ello, se debe realizar un reclutamiento y selección del personal basada en ese formato para que se haga una adecuada evaluación de desempeño de los colaboradores y poder verificar si es que es momento de otorgar una capacitación.

Por lo anteriormente mencionado la investigación busca responder a la siguiente pregunta ¿Cuánto influye la actual gestión del talento humano en la evaluación de desempeño de los colaboradores de un retail?

Para ello tiene como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del talento humano en la evaluación de desempeño de los colaboradores de un retail. Y cuyos objetivos específicos son identificar la situación actual de los factores sociodemográficos de los colaboradores, además de encontrar el nivel encontrado en la gestión del talento humano como también establecer el desempeño de los colaboradores, además de identificar el grado de correlación que existe entre ambas variables y sus respectivas dimensiones y finalmente constatar la influencia de cada una de las dimensiones del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores del retail estudiado.

Por lo tanto, el identificar la dirección de la gestión del talento humano resulta muy beneficioso puesto que esto engloba la administración por competencias y la estimación de desempeño, ambas van a permitir a la organización reconocer y tener un mejor control de las competencias de sus trabajadores y más aún en el sector de retail donde se maneja una cantidad considerable de colaboradores. Puesto que ellos mantienen una relación directa con el consumidor por tal motivo el empresario no deberá hacer sentir al trabajador como una herramienta sino más bien lograr que perciba que es parte de la organización y que podrá enriquecerla mediante sus conocimientos, habilidades y competencias. Además, una buena gestión por competencias va a originar buenos resultados en la evaluación de desempeño de cada colaborador. También, la presente investigación servirá como fuente para futuras investigaciones.

Revisión de Literatura

Morán (2016) menciona que no solo es evaluar por evaluar el desempeño si no que primero se tiene que diseñar un plan basado en competencias en una situación real. También tiene como objetivo dar una visión global y práctica de la evaluación del profesional en una formación centrada en sus destrezas. Por lo que no solo consiste en tener la competencia si no ser competente, es decir, que pueda solucionar dificultades o desempeñar sus labores con sus conocimientos adquiridos además que es importante el desarrollo de sus aptitudes y habilidades reflejados en sus actitudes y comportamientos con ayuda de su ética y valores adquiridas anteriormente. Su metodología fue en base a la autoevaluación, la observación, la actividad asistencial y la supervisión. Por lo tanto, el instrumento usado reside en un listado de ciertos criterios conducentes a identificar el aspecto de una sucesión de conductas del profesional, para corroborar si se ha podido alcanzar o no el nivel de que se requiere para ese puesto. Asimismo, se puede concluir que las técnicas basadas en la insinuación propia son esenciales para la valoración formativa y el progreso profesional. De la misma forma, en otro artículo científico dado por Flores y Vanoni (2016) mostraron la evolución de una organización que desde el inicio revela los diversos comportamientos ante el entorno cambiante, además de cómo esto mejora la capacidad del CEO y cómo lidiar con escenarios organizacionales dinámicos. Por lo tanto, el CEO deberá comprender un cierto grupo de competencias directivas tales como: estratégica, intratética y eficacia personal las cuales menciona los resultados económicos, el desarrollo de compromiso con los empleados y la relación eficaz de la persona consigo misma y con el entorno. Se determina que el liderazgo, la cual está dentro de las competencias intratéticas; como la motivación que es la eficacia personal son autorreguladores de las condiciones que puedan pasar en la organización para el desarrollo del crecimiento de esta como de los empleados además de la formación de equipos, fortaleciendo la confianza de los colaboradores con la organización.

Asu vez, Madero y Barboza (2015) lograron identificar cinco guías las cuales fueron la innovación, alineación estratégica en procesos claves, cultura organizacional, percepción del rendimiento y prácticas de flexibilidad laboral. Por lo que se concluyó que las labores empresariales vinculados con los factores culturales son las que más persistentes en aspectos del interés organizacional. Para ello tuvo una muestra de 98 trabajadores en un universo de quinientos colaboradores. En primera instancia, fueron colaboradores pertenecientes al nivel

administrativo y gerencial ubicados en México, Estados Unidos y en la frontera del estado de Baja California. Por lo que tuvo enfoque cualitativo teniendo como instrumento un cuestionario que contenía cinco preguntas abiertas el cual fue aplicado a treinta colaboradores de forma individual. Después de interpretar los cuestionarios la investigación tomó una forma cuantitativa con el objetivo de obtener un repositorio de preguntas para así delinear y desarrollar un instrumento que a medida sirviera enlazar la parte cualitativa y la cuantitativa, por tal motivo se tuvo una muestra de noventa y ocho personas capacitadas para trabajar con más de quinientos colaboradores ubicados en Mexicali y Baja California, las cuales desarrollaron treinta y uno preguntas de tipo afirmativa evaluadas en un escala tipo Likert de cinco niveles.

Además, según Cuesta, Fleitas, García, Hernández, Anchundia y Mateus (2018) mencionan que el resultado del desempeño individual y/o organizacional tiene como base a una planeación estratégica en la gestión del talento humano. Es decir, un diseño que contenga el control de gestión estratégica además de un perfil de puesto basado en las competencias laborales. Para llegar a esa conclusión se tuvo una exhaustiva revisión literaria además de tener como muestra a instituciones y empresas. Además, destacaron que la palabra tecnología en una organización es primordial ya que es un conjunto de conocimientos que permite diseñar técnicas para solucionar problemas de manera racional y sistemática. Para ello, Mayorga (2015) también menciona que existen condiciones cambiantes del entorno por lo que es necesario ejercer sistemas de cómo gestionar recursos humanos de manera flexible y operativo, que este adaptado a las mismas organizaciones, como también en el conjunto de actitudes, conocimientos y habilidades que los empleados deben cumplir de acuerdo con su desempeño y a su vez puedan influir. Asimismo, para resolver un problema se debe tomar medidas que puedan admitir un estudio lógico de la integración con la estrategia organizacional, misión y funciones del puesto para determinar las competencias universales que se demandan para alcanzar las metas, es decir, diseñar un perfil de competencias. Dicho eso tuvo como objeto de estudio a un grupo de hoteles con un enfoque cualitativo cuyo método fue el método Delphi. También, Madero y Olivás (2016) menciona que el principal factor que presentan los trabajadores y que también interviene al iniciar su vida laboral es el económico por lo que es un aspecto determinante en la satisfacción y en la motivación en el trabajo. Por lo que es importante saber ciertos aspectos sociodemográficos. De esta manera, las empresas deben tener en cuenta el esfuerzo, la satisfacción laboral y conocimiento económico para el diseño de compensaciones tanto financieras como no financieros. Tuvo un enfoque cuantitativo, cuyo instrumento fue una encuesta de 35 ítems; fue aplicada a 215 estudiantes de una universidad del noroeste de México.

Por otro lado, Maldonado y Manrique (2017) nos dicen que, el término administración ha sufrido una evaluación al pasar de los años por lo que funciona como un impedimento para las organizaciones ya que este necesita tener un concepto claro y consistente. Pero a pesar de ello el área de recursos humanos requiere de estudios que sostengan un modelo para la gestión en la organización. Por lo que el objetivo de la investigación es crear un marco teórico y que este sirva como referencia tanto para practicantes como alumnos de la administración de recursos humanos desde una visión latina. Además, tuvo un enfoque cualitativo basada en la revisión literaria con ayuda de la búsqueda de palabras claves y así seleccionar libro con más citas. Como efecto se obtuvo que la gestión del talento humano necesita de ciertos aspectos comunes tales como selección, retención e incorporación; formación y entramiento, diseño y descripción de puestos de trabajo; evaluación de desempeño; remuneración, beneficios y compensación.

Igualmente, Agudelo (2019) menciona en su artículo de investigación un estudio sobre la manera en cómo se forma el talento humano además de la estrategia organizacional que utilizan las empresas colombianas. Su objetivo fue determinar de qué manera se realizan los procesos de alineación del talento humano en veinticinco organizaciones, y cuál es su relación con la misión, visión y valores de las entidades. Para ello tuvo un enfoque cuantitativo, mediante la aplicación de un instrumento de noventa y siete categorías, clasificados en dos factores: la alineación entre la cultura con los procesos y estrategias del talento humano. Por lo que el análisis demostró que las empresas implementan capacitaciones de liderazgo para fortalecer las habilidades directivas. De igual manera las empresas que tienen mayor cantidad de empleados poseen un programa que permite gestionar y controlar la calidad de formación del talento.

Barrios, Gallego, López y Restrepo (2016) indicaron que la investigación tuvo como objetivo la relación entre las prácticas empresariales tradicionales e innovadoras en la gestión humana y teoría de la gestión humana. Para ello se tuvo un rumbo cualitativo por lo que se tuvo que usar el programa estadístico Atlas.Ti como también entrevistas a los encargados del talento humano. De esta manera se concluyó que las practicas organizacionales han sido exitosas e innovadoras descubriendo una relación entre aspectos de la vida empresarial cotidiana y los referentes conceptuales de la gestión del talento humano. Finalmente, Rojas y Vílchez (2018) mencionan que para desarrollar su investigación principalmente se plantearon como objetivo determinar la relación entre el desempeño laboral y la gestión del talento humano en un puesto de salud de Lima. Primeramente, tuvo un enfoque cuantitativo, donde se contó con 50 personas para la recolección de datos. Se usó herramientas tales como la observación, entrevista, cuestionario y encuesta. Para su procesamiento se empleó Excel y el programa SPSS versión 22. Concluyendo que existe una relación demostrativa entre las variables gestión del talento humano con la calidad del trabajo y el trabajo en equipo la cual influye en el desempeño del personal del puesto de salud.

Gestión del talento humano

Chiavenato (2008) dice que la gestión del talento es un espacio que las organizaciones consideran sensible. Puesto que contiene ciertas dimensiones tales como la cultura, características ambientales, estructura, tecnología, rubro del negocio como también los procesos internos. La gestión por competencias es una guía para la organización que permite determinar las competencias específicas que pueda requerir un puesto de trabajo. (Cruz & Vega, 2000). Por lo tanto, se puede decir que la gestión del talento humano es el conjunto de procesos que evalúan las competencias específicas para un crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 1 H (1): Existe influencia positiva de la gestión del talento humano (GTH) sobre el desempeño (D).

Alles (2009) se refiere a competencia como una peculiaridad de la personalidad, manifestada a través de los comportamientos, que a la larga crean un desempeño triunfante en un puesto de trabajo. También Chiavenato (2009), confirma que la gestión del talento humano hace referencia a un conjunto de políticas y prácticas muy necesarias que sirven para gobernar puestos gerenciales las cuales estén vinculadas a las personas. A su vez es importante que esta gestión ponga en práctica métodos de selección, reclutamiento, recompensas, capacitación, y evaluación de desempeño en los trabajadores. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 2 H (2): Existe un nivel moderado de la gestión del talento humano (GTH) en el retail estudiado.

Evaluación de Desempeño

Robbins y Judge (2013) menciona que anteriormente varias organizaciones evaluaban solo la forma en que los colaboradores desarrollaban sus tareas que estaban inscritas en una descripción de puestos; sin embargo, en la actualidad las organizaciones son menos jerarquías pues más está orientado al servicio del cliente interno y externo. Además, es una herramienta que se maneja para demostrar el grado de cumplimiento de las metas planteadas a nivel individual. Este proceso permite que la organización pueda calcular la contribución que puede aportar cada colaborador. Es decir, la alta dirección deberá evaluar ciertos criterios tales como los resultados de manera individual para poder estimar el desarrollo de un trabajador y como esta tiene una influencia en la organización. Asimismo, es importante evaluar sus rasgos y conductas.

Capuano (2004) dice que la evaluación de desempeño por competencias es un proceso que permite estimar el desempeño de cada trabajador de manera global. Tiene en cuenta que no todas las tareas organizacionales son desarrolladas por todos los trabajadores. Por lo que esto influirá en el eficiente desarrollo de sus competencias. Asimismo, si en caso exista un bajo rendimiento por parte del colaborador la empresa deberá enfocarse si la causa fue en el reclutamiento o selección, o al momento de diseñar el perfil de puesto. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 3 H (3): El nivel de desempeño es alto en el retail estudiado.

Según Robbins y Judge (2013) gran parte de los directivos piensan que un buen desempeño significa lograr excelentes resultados es cuando el participante realiza sus obligaciones claves del puesto, pero este posee una actitud negativa y agresiva para con sus compañeros por lo que no estaría considerado como un buen trabajador. Por otro lado, incluso hasta el colaborador que si es más agradable y alegre pero que cumple con sus obligaciones o sus tareas básicas tampoco es alguien que pueda enriquecer a la empresa. Incluso cuando la organización es evaluada, esta puede obtener ciertos datos y a su vez información que a la larga servirá para la toma de alguna decisión. Pero, si lo obtenido es de bajo promedio a lo que está determinado se deberá emplear acciones que permita la mejora de la organización; pero si esta evaluación tiene resultados efectivos deberá ser alentando y contribuir a su mejora.

Spencer y Spencer (1993) citado por Alles (2009) mencionan que la competencia es una característica propia del ser humano y que es un precedente en el rendimiento y comportamiento laboral. Además, al momento de evaluar objetivamente y comprobar cada una de sus acciones en la organización se puede medir el rendimiento; mediante la motivación, valores, conocimiento y conducta la cual es reflejado tanto en los resultados individuales como organizacionales. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 4 H (4): El grado de correlación es directo y de nivel moderado.

Robbins y Judge (2009) explica que los factores sociodemográficos tales como la edad, el género, estado civil y tiempo de trabajo son evidencias que hace diferente a un trabajador de otro. Pues mediante estas características se puede obtener información diversa acerca de sus competencias, situaciones en las cuales el colaborador se desempeña como también analizar los hechos ocurridos y si estos se han desenlazado de manera positiva o negativa. Además, se puede medir la productividad, la satisfacción, la tasa de ausentismo y rotación. También se tiene en

cuenta que estas características influyen directamente al comportamiento organizacional, es decir, que la conducta de los trabajadores se relaciona directamente con el trabajo en equipo, las normas, funciones y manejo de conflictos.

Hellriegel, Slocum y Woodman (2005) ponen énfasis que mediante estos datos obtenidos por los factores sociodemográficos se puede identificar ciertas condiciones más comunes en la que los empleados se encuentran además de identificar qué tipo de diversidad se maneja en las áreas de trabajo. Además, se divide en dos categorías que afectan a la socialización y autoimagen del individuo, y características que la persona aprende, obtiene u modifica durante su vida. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 5 H (5): Comprobar si en alguno de los factores sociodemográficos (sexo, estado civil, tiempo de trabajo y puesto que ocupa) difiere la situación en la GT y/o D.

Robbins y Judge (2013) menciona a las acciones que ayudan al entorno psicológico de la empresa, una de ellas puede ser tener la iniciativa de brindar el apoyo a los demás, aunque alguno de ellos no la requiera, otra es defender los objetivos organizacionales y también ser respetuosos con cada colaborador de la organización o también dar consejos constructivos y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo.

Asimismo, Jericó (2008) dice que cada uno de nosotros poseemos talento, pero no tenemos talento para todo. Es decir, cada profesional necesita alcanzar resultados que sean superiores a sus metas planteadas mediante la motivación que pueda brindar su organización. Para ello, el talento debe poseer capacidades, compromiso, iniciativa y actuar de manera inmediata y sobre todo actitud para poder ser emprendedor e innovador. De esta manera pasará de ser un trabajador tradicional a un experto con talento, lleno de competencias que le permitirá afrontar cualquier acontecimiento que presente la organización. Por lo que se plantea la siguiente hipótesis:

Hipótesis 6 H (6): Todas las dimensiones del talento humano (GTH) influyen de manera moderada en el desempeño (D) de los colaboradores.

Materiales y métodos

La presente investigación fue de carácter cuantitativo ya que se analizó la gestión del talento humano basado en las competencias y como estas influyen en la evaluación de desempeño en un negocio retail en la ciudad de Chiclayo. Para ello se usó la técnica de la encuesta la cual se basó en las dimensiones de las dos variables de estudio, por lo que se aplicó a los 54 colaboradores que cumplieron con los requisitos para pertenecer a la muestra, tal y como se puede visualizar en la siguiente tabla:

Tabla 1*Operacionalización de variables.*

DEFINICIÓN	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Según Cruz y Vega (2000) son pautas organizativas para identificar habilidades específicas que pueden ser necesarias para el trabajo.	Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para hacer frente a los cambios por factores exógenos.
		Compromiso con la calidad de trabajo	Es referente de cómo hacer un excelente trabajo.
		Ética/Integridad	Demuestra integridad en lo que dice y lo que hace.
		Iniciativa	Se anticipa a las situaciones que se van a presentar a la organización.
		Liderazgo	Saber dirigir fomentando un buen clima laboral.
		Trabajo en Equipo	Fomenta la colaboración logrando la sinergia.
		Flexibilidad / Adaptabilidad	Abierto a los cambios siempre y cuando lo ameriten, luego de una reflexión seria.
		Toma de decisiones	Adopta decisiones adecuadas a los objetivos de la empresa.
		Tolerancia a la presión de trabajo	Trabaja con eficacia en momentos de alta presión.
		Orientación a los resultados con calidad	Dirige los actos de empresa hacia las metas planteadas.
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Robbins y Judge (2013) Una herramienta utilizada para demostrar el cumplimiento de objetivos personales y profesionales.	Orientación al cliente	Posee una comunicación efectiva que permite satisfacer las reales necesidades de los clientes/consumidores.
		Su contribución con el área	Fomenta la mejora continua identificándose con su área/organización
		Relación como compañero de trabajo en el área	Es un buen compañero de trabajo
		Identificación con la empresa	Su comportamiento evidencia que está presto a contribuir para lograr los objetivos de la empresa.
		Cumplimiento de normas	Garantiza el cumplimiento de las normas de la empresa.

Por otro lado, se envió un correo al representante del negocio retail para poder tener acceso a su información y a su vez la aprobación de la encuesta respectiva. Después de que la empresa aceptó, se le informó sobre los objetivos de la investigación y la razón por la cual ha sido escogida. Previamente la encuesta fue validada por un jurado experto y pasada por una prueba piloto cuya alfa de Cronbach fue de 0,948. La encuesta fue de manera virtual y presencial la cual tuvo una duración de 5 a 10 minutos aproximadamente. Asimismo, se codificó cada encuesta en un Excel y se estudió a través del programa estadístico SPSS versión 25.

Posteriormente se analizó la información contrastando con los objetivos específicos planteados para desarrollar las conclusiones. Además, la investigación tuvo como único fin el académico, ya que se les informó el objetivo de esta y se reiteró que los datos que se obtengan serán confidenciales cuya intención es desenlazar cada uno de los objetivos y sustentar este proyecto de investigación.

Por último, quedaron excluidas, aquellas personas que se negaron a participar en la encuesta, cumpliendo uno de los criterios éticos en lo que se respeta la voluntad de las personas a no participar en la encuesta. Además, se descartaron aquellas encuestas que han sido mal respondidas, por haber marcado más de una alternativa en algún ítem o dejaron algún casillero en blanco.

Resultados y discusión

Respecto al primer objetivo, se obtuvieron los resultados por cada factor demográfico. En primera instancia se muestra la tabla del sexo de los colaboradores que participaron en la encuesta.

Tabla 2

Sexo de los colaboradores del retail.

Sexo	Colaboradores	%
Mujer	30	61%
Hombre	19	39%
Total	49	100%

También es importante mencionar el rango de edades de los colaboradores del retail investigado tal y como muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3

Edad de los colaboradores del retail.

Edad	Colaboradores	%
Hasta 22 años	7	14%
De 23 a 30 años	17	35%
De 31 a 40 años	12	24%
Mayor a 40 años	13	27%
Total	49	100%

Asimismo, se pudo obtener el estado civil de los colaboradores. La cual ha sido resumida en la siguiente tabla:

Tabla 4*Estado civil de los colaboradores del retail.*

Estado civil	Colaboradores	%
Soltero(a).	32	65%
Casado(a)/Conviviente.	12	24%
Divorciado(a)/Separado(a).	4	8%
Viudo(a)	1	2%
Total	49	100%

Además, es sustancial mencionar cuanto tiempo van trabajando los colaboradores del retail estudiado.

Tabla 5*Tiempo que tiene trabajando en la empresa los colaboradores del retail.*

Tiempo que tiene trabajando en la empresa	Colaboradores	%
Menos de 1 año.	13	27%
De 1 a 3 años.	15	31%
De 3 a 6 años.	6	12%
De 6 a 10 años.	3	6%
Más de 10 años.	12	24%
Total	49	100%

Por último, está los puestos de trabajo a la que pertenecen los colaboradores de un negocio retail.

Tabla 6*Puesto que ocupa los colaboradores del retail.*

Puesto que ocupa	Colaboradores	%
Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc	37	76%
Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia.	12	24%
Total	49	100%

En respuesta al segundo objetivo, se muestra el nivel de cada competencia que comprende la gestión del talento humano. En la siguiente tabla se presenta los baremos de las competencias de la gestión del talento humano usando la técnica de percentiles.

Tabla 7

Baremos de las dimensiones de la gestión del talento humano.

BAREMOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
NIVELES			
DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
AdapCamb	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
ComCal	Hasta 4.33	> 4,3 hasta 6	> 6
Ética	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
Iniciat	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
Lidera	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
TbjoEq	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
Flexib	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
TomaDec	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
Toleranc	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
OrienResul	Hasta 4	> 4 hasta 6	> 6
GesTalHum	Hasta 4.03	> 4,03 hasta 5.92	> 5.92

Teniendo en cuenta los baremos presentados en la tabla anterior se determina en qué nivel está cada dimensión de acuerdo con los promedios encontrados. Por lo que se acepta la hipótesis ya que el nivel encontrado en retail es medio.

Tabla 8

Estadísticos de las dimensiones de la gestión del talento humano.

ESTADÍSTICOS DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO					
DIMENSIONES	N		Media	Nivel encontrado	Desv. Desviación
	Válida	Perdidos			
AdapCamb	49	0	4.67	Medio	1.87
ComCal	49	0	4.86	Medio	1.86
Ética	49	0	4.82	Medio	1.78
Iniciat	49	0	4.61	Medio	1.82
Lidera	49	0	4.69	Medio	1.87
TbjoEq	49	0	4.62	Medio	1.89
Flexib	49	0	4.67	Medio	1.87
TomaDec	49	0	4.82	Medio	1.78
Toleranc	49	0	4.74	Medio	1.85
OrienResul	49	0	4.72	Medio	1.82
GesTalHum	49	0	4.72	Medio	1.76

Por otro lado, para responder el tercer objetivo se muestra el nivel de cada dimensión de la evaluación de desempeño. En la siguiente tabla se presenta los baremos de las dimensiones de la evaluación de desempeño usando la técnica de percentiles.

Tabla 9

Baremos de la Evaluación del desempeño.

BAREMOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO			
NIVELES			
DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
OrienClient	Hasta 5,73	> 5,73 hasta 6,47	> 6,47
ContrArea	Hasta 5,81	> 5,81 hasta 6,48	> 6,48
RelaComp	Hasta 5,80	> 5,80 hasta 6,80	> 6,80
IdentifEmp	Hasta 5,80	> 5,80 hasta 6,80	> 6,80
CumpNor	Hasta 5,92	> 5,92 hasta 6,75	> 6,75
Desempeño	Hasta 5,85	> 5,85 hasta 6,60	> 6,60

Teniendo en cuenta los baremos presentados en la tabla anterior se determina en qué nivel está cada dimensión de acuerdo con los promedios encontrados. Dichos resultados manifiestan el rechazo a la hipótesis puesto que el nivel es medio y no alto en el retail estudiado.

Tabla 10

Estadísticos de la Evaluación del desempeño.

ESTADÍSTICOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
DIMENSIONES	N		Media	Nivel encontrado	Desv. Desviación
	Válida	Perdidos			
OrienClient	49	0	5.9184	Medio	0.96602
ContrArea	49	0	5.9417	Medio	1.07377
RelaComp	49	0	6.0939	Medio	0.87283
IdentifEmp	49	0	6.0939	Medio	0.87283
CumpNor	49	0	6.0969	Medio	1.02548
Desempeño	49	0	6.0290	Medio	0.87119

En cuanto al cuarto objetivo, al aplicar la prueba de normalidad (Anexo 3), se identificó que las distribuciones eran no paramétricas, por lo que se encontró el factor de correlación de Spearman, cuyos resultados indican que no existe correlación entre las dos variables estudiadas porque de 50 posibles combinaciones se ha encontrado que existe 4 correlaciones y todas con poca fuerza. Además, la siguiente tabla se muestra que no existe correlación entre las dos variables.

Tabla 11

Correlaciones.

		Orien Client	Contr Area	Rela Comp	Identif Emp	Cump Nor	Desempeño
ComCal	Coefficiente de correlación	0.268	0.244	,308*	,308*	0.054	,285*
	Sig. (bilateral)	0.063	0.092	0.031	0.031	0.711	0.047
	N	49	49	49	49	49	49
TomaDec	Coefficiente de correlación	,284*	0.250	0.272	0.272	0.053	0.271
	Sig. (bilateral)	0.048	0.083	0.059	0.059	0.715	0.060
	N	49	49	49	49	49	49
GesTal Hum	Coefficiente de correlación	0.247	0.231	0.267	0.267	0.059	0.258
	Sig. (bilateral)	0.087	0.111	0.063	0.063	0.685	0.073
Desempeño	N						49

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

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis realizado en el *software* SPSS versión 25.

Con respecto al quinto objetivo, se ha comprobado estadísticamente que existe diferencia significativa entre algunos factores sociodemográficos (edad, tiempo y puesto de trabajo) con respecto a algunas dimensiones de la gestión del talento humano y evaluación del desempeño tal como se puede apreciar en las siguientes tablas en las cuales los intervalos que están en la categoría 2 de todas las dimensiones que se muestran, son significativamente mayores que los de la categoría 1.

Tabla 12

Diferencias significativas encontradas entre las dimensiones del talento humano con la edad.

Dimensión	Factor Sociodemográfico	Categoría 1	Categoría 2	Sig. Bilateral
Compromiso con la calidad de trabajo	Edad	De 31 a 40 años =3.75	Mayor de 40 =5.85	0.021
Liderazgo	Edad	De 31 a 40 años =3.71	Mayor de 40 =5.73	0.031
Flexibilidad/ Adaptabilidad	Edad	De 31 a 40 años =3.71	Mayor de 40 =5.69	0.036
Tolerancia a la presión de trabajo	Edad	De 31 a 40 años =3.81	Mayor de 40 =5.87	0.023
Orientación a los resultados con calidad	Edad	De 31 a 40 años =3.92	Mayor de 40 =5.77	0.046
Gestión del Talento Humano	Edad	De 31 a 40 años =3.83	Mayor de 40 =5.67	0.041

Tabla 13

Diferencias significativas encontradas entre las dimensiones del talento humano con el Tiempo de trabajo.

Dimensión	Factor Sociodemográfico	Categoría 1	Categoría 2	Sig. Bilateral
Iniciativa	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año=3.69	Mas de 10 años = 5.63	0.049
Liderazgo	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año =3.73	Mas de 10 años = 5.83	0.033
Flexibilidad/ Adaptabilidad	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año =3.69	Mas de 10 años = 5.79	0.037
Toma de decisiones	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 3.85	Mas de 10 años = 5.86	0.034
Tolerancia a la presión de trabajo	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 3.64	Mas de 10 años = 6.00	0.008
Orientación a los resultados con calidad	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 3.65	Mas de 10 años = 5.83	0.018
Orientación al cliente	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 6.49	De 3 a 6 años = 5.10	0.024
Contribución con el área	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 6.54	De 3 a 6 años = 4.74	0.005
Gestión del Talento Humano	Tiempo de trabajo	Menos de 1 año = 3.80	Mas de 10 años = 5.78	0.032

Tabla 14

Diferencias significativas encontradas entre las dimensiones del talento humano con el Puesto de trabajo.

Dimensión	Factor Sociodemográfico	Categoría 1	Categoría 2	Sig. Bilateral
Adaptabilidad al cambio	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.18	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.17	0.001
Compromiso con la calidad de trabajo	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.42	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.21	0.003
Ética	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.51	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 5.75	0.036
Iniciativa	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.22	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 5.83	0.006
Liderazgo	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.23	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 5.83	0.006
Trabajo en equipo	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.16	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.13	0.002
Flexibilidad/ Adaptabilidad	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.23	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.04	0.003
Toma de decisiones	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.40	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.11	0.003
Tolerancia a la presión de trabajo	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.27	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 6.19	0.001
Orientación a los resultados con calidad	Puesto de trabajo	Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. = 4.32	Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia. = 5.96	0.006

Asimismo, respecto al sexto objetivo se puede afirmar que actualmente no hay influencia de cada una de las dimensiones de la gestión del talento humano sobre el desempeño rechazando la hipótesis. Puesto que para que sea significativa, es decir para que haya influencia, la significancia debe ser menor a 0.05, lo que no sucede en ningún caso tal como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 15

Resumen del modelo entre las dimensiones de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño.

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,071 ^a	0.005	-0.016	0.87821	0.005	0.236	1	47	0.630
a. Predictores: (Constante), AdapCamb									
1	,057 ^a	0.003	-0.018	0.87896	0.003	0.155	1	47	0.695
a. Predictores: (Constante), ComCal									
1	,098 ^a	0.010	-0.011	0.87614	0.010	0.460	1	47	0.501
a. Predictores: (Constante), Ética									
1	,074 ^a	0.005	-0.016	0.87803	0.005	0.256	1	47	0.616
a. Predictores: (Constante), Iniciat									
1	,042 ^a	0.002	-0.019	0.87963	0.002	0.083	1	47	0.774
a. Predictores: (Constante), Lidera									
1	,117 ^a	0.014	-0.007	0.87439	0.014	0.649	1	47	0.424
a. Predictores: (Constante), TbjoEq									
1	,086 ^a	0.007	-0.014	0.87715	0.007	0.350	1	47	0.557
a. Predictores: (Constante), Flexib									
1	,110 ^a	0.012	-0.009	0.87510	0.012	0.572	1	47	0.453
a. Predictores: (Constante), TomaDec									
1	,058 ^a	0.003	-0.018	0.87892	0.003	0.160	1	47	0.691
a. Predictores: (Constante), Toleranc									
1	,021 ^a	0.000	-0.021	0.88023	0.000	0.020	1	47	0.888
a. Predictores: (Constante), OrienResul									

Tabla 16

ANOVA entre las dimensiones de la Gestión del Talento Humano con el Desempeño.

ANOVA ^a						
	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	0.182	1	0.182	0.236	,630^b
	Residuo	36.249	47	0.771		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), AdapCamb			
	Regresión	0.120	1	0.120	0.155	,695^b
	Residuo	36.311	47	0.773		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), ComCal			
	Regresión	0.353	1	0.353	0.460	,501^b
	Residuo	36.078	47	0.768		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), Ética			
	Regresión	0.197	1	0.197	0.256	,616^b
	Residuo	36.234	47	0.771		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), Iniciat			
	Regresión	,064	1	,064	,083	,774^b
	Residuo	36,366	47	,774		
	Total	36,431	48			
a Variable dependiente: Desempeño.			b Predictores: (Constante), Lidera			
	Regresión	0.497	1	0.497	0.649	,424^b
	Residuo	35.934	47	0.765		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), TbjoEq			
	Regresión	0.269	1	0.269	0.350	,557^b
	Residuo	36.162	47	0.769		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), Flexib			
	Regresión	0.438	1	0.438	0.572	,453^b
	Residuo	35.993	47	0.766		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), TomaDec			
	Regresión	0.123	1	0.123	0.160	,691^b
	Residuo	36.308	47	0.773		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), Toleranc			
	Regresión	0.015	1	0.015	0.020	,888^b
	Residuo	36.415	47	0.775		
	Total	36.431	48			
a. Variable dependiente: Desempeño.			b. Predictores: (Constante), OrienResul			

Finalmente, ante el objetivo general de la investigación se puede demostrar que no existe influencia entre la gestión del talento y la evaluación de desempeño puesto que el nivel de significancia es mayor a 0.05 como muestran las siguientes tablas, por lo que se rechaza la hipótesis de la investigación.

Tabla 17

Resumen del modelo entre ambas variables.

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,076 ^a	0.006	-0.015	0.87783	0.006	0.276	1	47	0.601

a. Predictores: (Constante), GesTalHum

Tabla 18

ANOVA entre ambas variables.

ANOVA^a					
Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	0.213	1	0.213	0.276	,601^b
1 Residuo	36.218	47	0.771		
Total	36.431	48			

a. Variable dependiente: Desempeño. b. Predictores: (Constante), GesTalHum

Discusión

Según los resultados encontrados, se determinó que no hay influencia entre la gestión del talento humano con la evaluación de desempeño puesto que el nivel de significancia al ser mayor de 0.05, se interpreta que la influencia no es significativa. Este resultado coincide con lo que afirman los autores Cuesta, Fleitas, García, Hernández, Anchundia y Mateus (2018), ellos mencionan que no existía vínculos entre ambas variables puesto que la Gestión de Recursos Humanos, las estrategias y los indicadores de gestión no estaban conectados teniendo como consecuencia en el desempeño individual como organizacional.

Sin embargo, se ha determinado en la investigación que en la organización sí existe un nivel moderado de la gestión del talento humano ya que presentan un proceso para la selección del personal como también un perfil de puesto. Pero para que esto pueda influir eficazmente en la estimación del desempeño, según Cuesta, Fleitas, García, Hernández, Anchundia y Mateus (2018), se debe diseñar un sistema sustentado en la tecnología y sus componentes tales como la evaluación del desempeño, el compromiso y el accionar de la gestión del talento humano en la empresa.

Asimismo, los resultados de la investigación demostraron que la evaluación de desempeño se encuentra en un nivel medio. Por tanto, se acepta lo dicho por Morán (2016), pues no solo es evaluar por evaluar el desempeño si no que primero se tiene que diseñar un método basado en competencias en una situación real mediante una visión global y centrada en sus destrezas de los colaboradores. Para ello, tanto la observación, la autoevaluación, la supervisión como la actividad asistencial son primordiales para el buen desarrollo de una evaluación de desempeño.

Además, Barrios, Gallego, López y Restrepo (2016) mencionan que para que exista un buen manejo de la gestión del talento humano debe existir una relación entre la teoría y cómo ésta influye en las acciones empresariales del ayer, presente y futuro. Cuyo resultado concuerda con

la investigación pues esta manifiesta un gran índice que los trabajadores que tienen una edad mayor a cuarenta años y están trabajando más de diez años en la empresa además pertenecen al área administrativa sirven como ejemplo para los trabajadores nuevos. Es decir, existe una gran relación entre la edad, tiempo y puesto de trabajo con la gestión del talento humano y por ende en la evaluación de desempeño.

Por otro lado, también se pudo establecer que no existe correlación entre ambas variables con sus respectivas dimensiones. Mayorga (2015) menciona que cada una de las organizaciones puede sufrir situaciones propias del entorno por lo que es preciso cultivar sistemas de recursos humanos la cual pueda ser flexible y operativa. Las empresas deben contar con habilidades, conocimientos y actitudes donde los empleados deban desarrollar su desempeño. Además, Maldonado y Manrique (2017) determinan que la causa de un mal manejo del talento humano es porque aún no existe una definición concreta y concisa para que las empresas lo puedan desarrollar. Por tal motivo, no se pudo determinar la influencia en cada una de las dimensiones del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores del retail estudiado.

La gestión del talento humano depende principalmente de los siguientes aspectos como retención, selección e incorporación; formación y entramiento, diseño y descripción de puestos de trabajo; evaluación de desempeño; remuneración, beneficios y compensación. Al igual que Agudelo (2019), quien comprueba que el desarrollo del talento humano y la estrategia organizacional deben tener una buena relación, pues en su estudio encontró que las empresas implementaban programas de liderazgo para que sus empleados fortalezcan sus competencias directivas.

Finalmente, se determinó que no existe un grado de correlación entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, a diferencia de Rojas y Vilchez (2018) quienes sí obtuvieron una relación estadísticamente significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, la calidad del trabajo y el trabajo en equipo en el personal del puesto de salud. Esto se dio porque en la organización se había cambiado la manera de cómo se conceptualiza al talento humano, es decir, los trabajadores son vistos como personas que con su labor incrementa el valor de la empresa mas no la empresa lo ve como un gasto.

Conclusión

Tanto la gestión del talento humano como la evaluación de desempeño es importante dentro de una organización puesto que esto le va a permitir tener una buena relación y a su vez una buena influencia en los colaboradores. Es decir, el tener un diseño establecido de talento humano permitirá tener respuestas positivas en el desempeño del equipo de trabajo. Sin embargo, en la investigación no se logró encontrar dicha influencia, ya que el nivel de significancia era mayor a 0.05.

En cuanto al nivel encontrado de la gestión del talento, está se ubicó en nivel medio, identificando los puntos críticos en las dimensiones desde 4.03 hasta 5.92.

Respecto al nivel encontrado en el desempeño, este también se encontró en un nivel medio, determinándose la presencia de puntos críticos en las dimensiones desde 5.85 hasta 6.60.

No hubo correlación entre las variables y sus respectivas dimensiones; puesto que, de cincuenta posibles combinaciones, se encontraron cuatro. La primera fue entre el compromiso con la calidad de trabajo con la relación como compañero de trabajo en el área y la identificación de la empresa. También entre la toma de decisiones y la orientación a los resultados con calidad.

Asimismo, se pudo determinar la existencia de una diferencia significativa entre algunos factores sociodemográficos y las dimensiones de ambas variables. Los que destacaron fueron la edad, el tiempo y puesto de trabajo. Como también las siguientes competencias tales como el compromiso con la calidad de trabajo, liderazgo, flexibilidad/adaptabilidad, tolerancia, orientación a los resultados con calidad, iniciativa, toma de decisiones, adaptabilidad al cambio, ética y trabajo en equipo. Al igual que las dimensiones de orientación al cliente y contribución con el área.

Además, tampoco se encontró influencia de cada una de las dimensiones del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores pues el nivel de significancia es mayor a 0.05.

Finalmente, para la investigación fue fundamental la situación actual de los factores sociodemográficos de los trabajadores del retail, ya que esto permitió determinar que existe una diferencia significativa con las dimensiones de ambas variables. Teniendo como resultado que tanto la edad, el tiempo de trabajo y el puesto que ocupa tienen relación en la organización.

Recomendaciones

Fortalecer algunas competencias que cada trabajador requiere para desempeñar al máximo su labor; siendo una de ellas es la iniciativa, pues a través de ella, el trabajador podrá aportar ideas para alguna actividad que falte realizar en la empresa o también poder brindar apoyo si en algún momento alguien lo requiera. De igual manera, al desarrollar correctamente la competencia va a permitir que el trabajador pueda analizar situaciones espontáneas y así pueda elaborar planes de contingencia

Asimismo, el trabajo en equipo es importante, así se mejorará y aumentará la productividad, la inclusión entre los trabajadores, así como también impulsará el buen ambiente laboral. Esto se podrá lograr mediante la satisfacción por los éxitos de otros que puedan o no pertenecer al mismo ambiente laboral, generándose gracias a ello buenos lazos de amistad y confiabilidad.

Para que estas capacidades sean desarrolladas de mejor manera en la empresa, es importante hacer dinámicas donde el participante pueda conocer a otras personas fuera de su entorno laboral. Como también la integración de un trabajador de distinta área y así poder resolver conflictos. Por último, programar capacitaciones en manejo de emociones o inteligencia emocional.

También se propone que esta investigación sirva como base para futuras investigaciones, pues aún no existe artículos científicos que determinen influencia entre la gestión del talento humano y la evaluación de desempeño en el sector comercial.

Como también es importante que pueda ser aplicado en otros sectores para así poder enriquecer futuros estudios en las mismas organizaciones. Además, se sugiere que el área de recursos humanos de las organizaciones debería elaborar un perfil de puesto basado en competencias que pueda requerir cada puesto de trabajo.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2002). “*Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Gestión por Competencias: EL DICCIONARIO*”. Buenos Aires: Granica. Recuperado, desde: https://www.academia.edu/27750849/Diccionario_-_Gestion_por_competencias_-_Martha_Alles.pdf
- Alles, M. (2004) “*Gestión por competencias*” (2da Edición.). Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2009). “*Diccionario de competencias La Trilogía: las 60 competencias*” (1ra Edición.). Buenos Aires: Granica. Recuperado, desde: https://www.academia.edu/31490767/Martha_Alles_-_Diccionario_de_Competencias
- Agudelo, B. *Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia*. Entramado. (2019). (15).116-137. Recuperado, desde: <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v15n1/1900-3803-entra-15-01-116.pdf>
- Barceló, J. (s.f). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. IMF Business School. Recuperado, desde: https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/#Principios_de_la_evaluacion_del_desempeno
- Barrios, M., Gallego, G., López, A. & Restrepo E. (2016). Prácticas exitosas de gerencia del talento humano en doce empresas antioqueñas (Colombia). En-contexto, 117-130. Recuperado, desde: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5518/551857280004/551857280004.pdf>
- Chiavenato, I. (2008) “*La Gestión del Talento Humano*” (3ra Edición). México: McGraw-Hill.

- Capuano, A. (2004) “*Evaluación de desempeño: desempeño por competencias*”. Invenio.7 (13). 139-150. Recuperado, desde: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87713710.pdf>
- Cruz, P. & Vega, G. (2000). *La Gestión por Competencias*. Recuperado, desde: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf
- Cuesta, A., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A. & Mateus, L. (2018). *Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise*. Ingeniería Industrial, 39(1), 24-35. Recuperado, desde: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362018000100004&lng=es&tlng=en.
- Flores, M. & Vanoni, G. (2016). *Competencias directivas requeridas por los CEO ante la complejidad de las organizaciones del siglo xxi*. Suma de Negocios, 7(16), 113–124. Recuperado, desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X16000136>
- Gestión (2020). *Tres claves para identificar al talento humano en tiempos de cambio*. Recuperado, desde: <https://gestion.pe/fotogalerias/3-claves-para-identificar-al-talento-humano-en-tiempos-de-cambio-noticia/?fbclid=IwAR2LEsJvEGGm1vsCGfSfiWeOjcRuYygcZ4XBaFxmFtAY5a3E2ORq1vJaF9U>
- Gestión (2020). *Habilidades transversales para el siglo XXI*. Recuperado, desde: <https://gestion.pe/blog/disrupcion-en-la-nube/2020/05/habilidades-transversales-para-el-siglo-xxi.html/?ref=gesr>
- Gestión (2016). *Cuatro retos actuales que deben enfrentar los líderes de las empresas*. Recuperado, desde: <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-retos-actuales-deben-enfrentar-lideres-empresas-121670-noticia/?ref=gesr>
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman R. (2005). *Comportamiento organizacional* (10ª edición). México: International Thomson.
- Ibáñez, P. (2 de julio del 2019) “*Política de Recursos Humanos*”. La República. Recuperado, desde: <https://www.larepublica.co/analisis/pilar-ibanez-514336/politica-de-recursos-humanos-2879589>
- Jericó, P. (2008). “*La Nueva Gestión del Talento Humano: construyendo un compromiso*”. Madrid, España: Pearson Educacion.
- Morán, J. (2016). *La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. I.a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas*. Educación Médica, 17(4), 130–139. Recuperado, desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S157518131630078X#fig0010>
- Madero, M. & Barboza, A. (2015). *Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial*. Contaduría y Administración, 60(4), 735–756. Recuperado, desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215000212#tbl0005>
- Madero, S. & Olivás, M. (2016). *Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral*. Recuperado, desde: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316000024>
- Maldonado, E. & Manrique, A. (2017). *Gestión de talento humano basado en competencias: una perspectiva latinoamericana*. Carácter, 48-56. Recuperado, desde: https://www.researchgate.net/publication/334664550_Gestion_de_talento_humano_basado_en_competencias_una_perspectiva_latinoamericana
- Mayorga, A. (2015). *Planeación y seguimiento de competencias laborales que contribuyan al cumplimiento de la estrategia organizacional. caso dependiente de restauración*. Recuperado, desde: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/392709/TAM1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra ed.). México: Pearson Education.

Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta ed.). México: Pearson Education.

Rojas, R. & Vilchez, S. (2018). *Gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. (Tesis de Maestría)*. Recuperado, desde: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, K. (2019, abril 23). “*¿La gente es lo más importante! ¿Qué tan cierto es? UNA MIRADA ESTRATÉGICA A LA LABOR DE GESTIÓN HUMANA*” Recuperado, desde: <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/la-gente-es-lo-mas-importante-que-tan-cierto-es-una-mirada-estrategica-a-la-labor-de-gestion-humana>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la investigación.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Escuela de Administración de Empresas

OBJETIVO:

Elaborar una propuesta de mejora en la gestión del talento humano para que incida favorablemente en el desempeño de los colaboradores en un retail.

INSTRUCCIONES:

Estimado Sr. (Srta.) mucho le agradeceremos que conteste el presente cuestionario cuyo fin es estrictamente académico, desde ya le aseguramos la máxima confiabilidad a sus respuestas. En este cuestionario no hay respuesta buena ni mala, por tanto, esperamos que cada una de sus respuestas refleje su percepción, para ello le recomendamos que lea detenidamente las preguntas, y marque con equis (x) dentro de los casilleros correspondientes la respuesta que usted considere conveniente teniendo en cuenta que es una respuesta por pregunta. Por favor asegúrese de responder todas las preguntas puesto que, si falta una por responder su encuesta será invalidada.

A continuación, le presentamos unos datos sociodemográficos que responderá de manera anónima.

DATOS DEL PARTICIPANTE:

Sexo: () Mujer. () Hombre. **Edad:** a. Hasta 22 años. b. De 23 a 30 años. c. De 31 a 40 años. d. Mayor a 40 años

Estado Civil: a. Soltero(a). b. Casado(a)/Conviviente. c. Divorciado(a)/Separado(a). d. Viudo(a)

Tiempo que tiene trabajando en la empresa:

a. Menos de 1 año. b. De 1 a 3 años c. De 3 a 6 años. d. De 6 a 10 años. e. Más de 10 años.

Puesto que ocupa: a) Cajero, atención al cliente, recepcionista de mercadería, etc. b) Administrativo, supervisor, contabilidad, gerencia.

Significado de las siglas: TA = Totalmente de Acuerdo; DE = De Acuerdo; PA = Parcialmente de Acuerdo, NAND = Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo; PD = Parcialmente en Desacuerdo; ED = En Desacuerdo; TD = Totalmente en desacuerdo.

Su jefe inmediato tiene...	1	2	3	4	5	6	7
1. Capacidad para conducir la organización en épocas difíciles, y, al mismo tiempo, dar aliento a los colaboradores.							
2. Capacidad para diseñar y proponer planes de acción que permitan transformar las debilidades en fortalezas y potenciarlas para asegurar la consecución de las metas deseadas.							
3. Capacidad para promover en otros la habilidad para identificar y comprender rápidamente los cambios tanto interno como externo de la organización.							
4. Capacidad para actuar con velocidad para tomar decisiones de alto impacto para alcanzar los objetivos en el área de su responsabilidad.							
5. Ser un referente en la organización por su compromiso con la calidad de trabajo.							
6. Capacidad para priorizar valores y buenas costumbres, aun por sobre intereses propios y de la organización, estableciendo relaciones laborales/comerciales.							
7. Establecer un marco de trabajo para sí mismo y en toda su área basado en el respeto como también en las políticas de la organización, en los valores y principios morales.							
8. Capacidad para anticiparse a situaciones tanto externas como internas a la organización, con visión de largo plazo, tomando decisiones eficaces y efectivas.							
9. Implica analizar las situaciones planteadas en profundidad y elaborar planes de contingencia con el propósito de crear oportunidades y/o evitar problemas.							
10. Capacidad para diseñar estrategias, procesos, cursos de acción y métodos de trabajo con el propósito de asegurar una adecuada conducción de personas, desarrollar el talento y, al mismo tiempo, lograr el compromiso y el respaldo de las distintas áreas.							
11. Implica lograr y mantener un buen clima organizacional, y ser un referente por su liderazgo y capacidad de desarrollar a los otros con una visión y proyección de largo plazo.							
12. Capacidad para fomentar el espíritu de colaboración en toda la organización, promover el intercambio entre áreas, orientar el trabajo de colaboradores para alcanzar los objetivos.							
13. Implica expresar satisfacción por los éxitos de otros, pertenecientes o no al grupo de trabajo.							
14. Capacidad para llevar a cabo una revisión crítica de las estrategias y objetivos de su área, así como de su propia actividad y la de su equipo de trabajo, a fin de lograr una adecuada adaptación a las nuevas situaciones.							

15. Capacidad para comprender y considerar perspectivas diferentes, cambiar convicciones y conductas a fin de adaptarse en forma rápida y eficiente a diversas situaciones, medios y personas.							
16. Capacidad para convencer a sus colaboradores de la necesidad de generar opciones múltiples frente a cada situación a resolver, y especialmente ante cuestiones críticas o sensibles para la organización.							
17. Capacidad para establecer mecanismos de selección de opciones que contemplen el mejor resultado en función de los objetivos organizacionales.							
Su jefe tiene...	1	2	3	4	5	6	7
18. Capacidad para tomar decisiones, mediante el desarrollo de opciones viables y convenientes, considerar las circunstancias existentes, los recursos disponibles y su impacto en el negocio.							
19. Capacidad para trabajar con determinación, firmeza y perseverancia para alcanzar objetivos difíciles con eficacia, diseño de políticas y procedimientos que permitan llevar a cabo los planes organizacionales, y tomar decisiones que requieren un mayor compromiso y esfuerzo							
20. Implica trabajar con energía y mantener un alto nivel de desempeño aun en situaciones exigentes y cambiantes.							
21. Ser un ejemplo para la organización al cuidar las relaciones interpersonales en momentos difíciles y motivar a otros a obrar del mismo modo, para lograr un clima laboral armónico y de alta productividad.							
22. Capacidad para promover y desarrollar comportamientos, orientados al logro o la superación de los resultados esperados, y fijar estándares de calidad retadores.							
23. Capacidad para alcanzar y mantener altos niveles de rendimiento que produzcan mejoras permanentes de la calidad tanto en la ejecución de las tareas como en los servicios o productos que se brindan.							
USTED...	1	2	3	4	5	6	7
24. Atiende los requerimientos del cliente cumpliendo con sus expectativas de calidad y prontitud, acompañado de una actitud de servicio y respeto.							
25. Se comunica de manera clara, correcta y cordial tanto verbal como de forma escrita, logrando que su mensaje sea comprendido.							

26. Responde las llamadas telefónicas con rapidez, brinda la información solicitada y/o canaliza los requerimientos de manera efectiva.							
27. Se anticipa a las necesidades de los clientes (internos y externos), brindándoles mayores alternativas que complementen sus requerimientos.							
28. Ante una dificultad para atender los requerimientos de los clientes, busca y encuentra las soluciones para dar un excelente servicio, respetando los procedimientos establecidos.							
29. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos, indicadores y proyectos del área, siendo capaz de establecer prioridades y administrar adecuadamente su tiempo y su trabajo.							
30. Demuestra compromiso y disposición para cumplir las tareas que se requieran, inclusive trabajando fuera del horario de oficina de ser necesario.							
31. Cumple sus responsabilidades y encargos de acuerdo a los plazos establecidos y sin necesidad de que se le haga seguimiento.							
32. Mantiene ordenada la documentación de su área y archiva con orden y rapidez.							
33. Brinda alternativas de solución ante los problemas que se presentan en el área, los resuelve de manera efectiva, logrando las mejoras deseadas.							
34. Busca mejores formas de hacer las cosas y toma la iniciativa para su ejecución en coordinación con sus superiores.							
USTED...	1	2	3	4	5	6	7
35. Es capaz de recibir, aceptar y poner en práctica las sugerencias que se le dan para mejorar su desempeño.							
36. Saluda y es cortés en su trato hacia los demás.							
37. Colabora con el equipo para atender el trabajo del área.							
38. Fomenta la participación de sus compañeros para cumplir los objetivos del área y de la empresa.							
39. Se relaciona adecuadamente con sus compañeros, logrando que el trabajo se realice en forma efectiva con el aporte de todos hacia un mismo objetivo.							
40. Valora las diferencias y respeta los estilos, integrándose efectivamente al equipo de trabajo.							
41. Es honesto: se comporta y expresa con coherencia y sinceridad, respetando la verdad y la justicia (con los demás y consigo mismo).							

42. Se mantiene actualizado y busca superarse constantemente, con la finalidad de aportar conocimientos, experiencias y mejoras en general, para alcanzar los objetivos de la empresa.							
43. Mantiene una relación de compañerismo y respeto con las personas de las diferentes áreas.							
44. Participa y colabora en el logro de los objetivos trazados de otras áreas.							
45. Usa los recursos que se le otorgan con racionalidad y criterio, con la finalidad de optimizar los bienes que la empresa brinda a todas las áreas para el cumplimiento de sus objetivos.							
46. Es puntual en todo contexto (ingreso al trabajo, asistencia a reuniones y capacitaciones, entre otros).							
47. Su asistencia es regular, solo falta en situaciones excepcionales.							
48. Mantiene su área de trabajo limpia y ordenada, contribuyendo con el orden e imagen institucional.							
49. Cumple los procedimientos y directivas en general.							

Anexo 2: Validación de expertos.**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, RAFAEL CAMILO GIRÓN CORDOVA, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado “**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UN RETAIL**”, elaborado por la Est. **BACALLA LOPEZ JOANSSYE DEL SOCORRO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 16 de octubre de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rafael Camilo Girón Cordova', written over a horizontal dashed line.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: RAFAEL CAMILO GIRON CORDOVA.

Cargo Actual: DOCENTE UNIVERSITARIO DEL PAREA DE TALENTO HUMANO – USAT.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, SUSY JANET ROJAS VALDEZ, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado “**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UN RETAIL**”, elaborado por la Est. **BACALLA LOPEZ JOANSSYE DEL SOCORRO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 19 de octubre de 2020.



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Nombre : Susy Janet Rojas Valdez.

Cargo Actual: Gerente y jefe de operaciones



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Mg. LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTÍOS, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciada en Administración de Empresas**, titulado **“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE UN RETAIL”**, elaborado por la Estudiante **BACALLA LOPEZ JOANSSYE DEL SOCORRO**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente,

Chiclayo, 10 de octubre de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Luis Angulo", written over a light gray rectangular background.

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Mg. LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTÍOS.

Cargo Actual: DOCENTE FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.

Anexo 3: Matriz de consistencia.

Tabla 19

Matriz de Consistencia.

Pregunta de investigación	Objetivo General	Hipótesis de investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cuánto influye la actual gestión del talento humano en la evaluación de desempeño de los colaboradores de un retail?	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en la evaluación de desempeño de los colaboradores de un retail	Hipótesis General Existe influencia positiva de la gestión del talento humano sobre el desempeño.	Gestión del talento humano	Adaptabilidad a los cambios del entorno	Capacidad para hacer frente a los cambios por factores exógenos.
	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Compromiso con la calidad de trabajo	Es referente de cómo hacer un excelente trabajo.
				Ética/ Integridad	Demuestra integridad en lo que dice y lo que hace.
				Iniciativa	Se anticipa a las situaciones que se van a presentar a la organización.
				Liderazgo	Saber dirigir fomentando un buen clima laboral.
				Trabajo en Equipo	Fomenta la colaboración mutua logrando la sinergia.
				Flexibilidad / Adaptabilidad	Abierto a los cambios siempre y cuando lo ameriten, luego de una reflexión seria.
				Toma de decisiones	Adopta decisiones adecuadas a los objetivos de la empresa.
				Tolerancia a la presión de trabajo	Trabaja con eficacia en momentos de alta presión

colaboradores del retail investigado. *Identificar el grado de correlación que existe entre ambas variables y sus respectivas dimensiones. *Comprobar si existe diferencia significativa en los factores sociodemográficos con respecto a las dimensiones de las dos variables. *Constatar la influencia de cada una de las dimensiones del talento humano sobre el desempeño de los colaboradores del retail estudiado.

en alguno de los factores sociodemográficos (sexo, estado civil, tiempo de trabajo y puesto que ocupa) difiere la situación en la GT y/o D. *Todas las dimensiones del talento humano influyen de manera moderada en el desempeño de los colaboradores.

Evaluación por desempeño

Orientación a los resultados con calidad	Dirige los actos de empresa hacia las metas planteadas.
Orientación al cliente	Posee una comunicación efectiva que permite satisfacer las reales necesidades de los clientes/consumidores.
Su contribución con el área	Fomenta la mejora continua identificándose con su área/organización
Relación como compañero de trabajo en el área	Es un buen compañero de trabajo.
Identificación con la empresa	Su comportamiento evidencia que está presto a contribuir para lograr los objetivos de la empresa
Cumplimiento de normas	Garantiza el cumplimiento de las normas de la empresa.

Población, muestra y muestreo	Instrumentos de recolección de datos	Procedimiento	Técnicas Estadísticas	Procesamiento
<p>Población: 54 colaboradores.</p> <p>Muestra: 49 colaboradores.</p>	Encuestas	La encuesta fue realizada en un supermercado de la ciudad de Chiclayo.	Enfoque cuantitativo de tipo aplicativo con un nivel explicativo descriptivo	Los datos recopilados en las encuestas fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS versión 25 y el programa Microsoft Excel.

Anexo 4: Prueba de normalidad.

Tabla 20

Prueba de Normalidad.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra																
		AdapC amb	Com Cal	Ética	Inici at	Lider a	Tbjo Eq	Flexi b	Toma Dec	Toler anc	OrienR esul	OrienC lient	Contr Area	RelaC omp	Identif Emp	Cump Nor
N		49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Parámetros normal es ^{a,b}	Media	4.6667	4.8571	4.8163	4.6122	4.6939	4.6224	4.6735	4.8163	4.7415	4.7245	5.9184	5.9417	6.0939	6.0939	6.0969
	Desv. Desvia ción	1.87083	1.85686	1.78446	1.82364	1.86753	1.88616	1.86958	1.78089	1.85126	1.82020	0.96602	1.07377	0.87283	0.87283	1.02548
Máximas diferen cias extrem as	Absolu to	0.193	0.184	0.216	0.258	0.177	0.216	0.251	0.173	0.181	0.196	0.166	0.212	0.164	0.164	0.189
	Positiv o	0.106	0.124	0.111	0.109	0.120	0.104	0.137	0.110	0.111	0.106	0.131	0.162	0.150	0.150	0.189
	Negati vo	-0.193	-0.184	-0.216	-0.258	-0.177	-0.216	-0.251	-0.173	-0.181	-0.196	-0.166	-0.212	-0.164	-0.164	-0.163
Estadístico de prueba		0.193	0.184	0.216	0.258	0.177	0.216	0.251	0.173	0.181	0.196	0.166	0.212	0.164	0.164	0.189
Sig. asintótica(bilater al)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,002 ^c	,000 ^c	,002 ^c	,002 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Encuesta realizada a los colaboradores del negocio retail.