

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el
área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019**

Por:

Judith Reyna Vega
Aynee Mayomy Montero Cosme

Asesor:

Ing.Santos Victor Burgos Chávez

Lima, diciembre de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Santos Víctor Burgos Chávez de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019 constituye la memoria que presenta las Bachiller Judith Reyna Vega & Aynee Mayomy Montero Cosme, para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, al primer día, diciembre del año 2019.


Ing. Santos Víctor Burgos Chávez

Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en
el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado Académico de Bachiller en
Administración y Negocios Internacionales

JURADO CALIFICADOR



Dr. Edwin Octavio Cisneros Gonzales

Presidente



Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios

Secretario



Ing. Burgos Chávez Santos Víctor

Asesor

Lima. 01 de diciembre de 2019

Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral en el área de facturación de la clínica Anglo Americana, 2019

Human talent management and its relationship with job performance in the billing area of the Anglo American clinic, 2019

Montero Cosme Aynee Mayomy^a & Reyna Vega Judith^a

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Lima Perú.

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo evidenciar la existencia de una relación entre la Gestión del talento humano y el desempeño laboral desde la perspectiva de la información consultada. La metodología usada fue de la recopilación de la información en las bases de datos Scielo, Scopus, Ebsco posteriormente se utilizó la redacción científica para exponer la relevancia teórica en cada variable a fin poder establecer una relación que existe entre Gestión del talento humano y desempeño laboral, se encontró como resultado la existencia que evidencia una relación entre Gestión del talento humano y desempeño laboral. La herramienta fundamental para los colaboradores es la motivación de tal modo ellos realicen de manera positiva en todas las actividades ya que existen variedades de formas de motivación personal de manera que las empresas deben contar con los recursos necesarios para cubrir ese gasto ya que para motivar se requiere de diversos métodos el cual identifique a cada colaborador, la finalidad de la motivación es para cumplir con la productividad en las actividades laborales, como se mencionan en los antecedentes consultados.

Palabras clave: Gestión del Talento Humano; Desempeño Laboral

Abstract

The research work aimed to demonstrate the existence of a relationship between Human Talent Management and work performance from the perspective of the information consulted. The methodology used was the collection of the information in the databases Scielo, Scopus, Ebsco, later the scientific writing was used to expose the theoretical relevance in each variable in order to establish a relationship that exists between Human talent management and work performance The existence that evidences a relationship between Human talent management and job performance was found. The fundamental tool for the collaborators is the motivation in such a way that they carry out in a positive way in all the activities since there are varieties of forms of personal motivation so that the companies must have the necessary resources to cover that expense since to motivate them It requires various methods which identify each employee, the purpose of the motivation is to meet productivity in work activities, as mentioned in the background consulted.

Keywords: Human Talent Management; Job performance

1. Introducción.

Chiavenato, (2002) Señala que la Gestión de Talento Humano tuvo el inicio en el año 1990 y que el desarrollo de la tecnología, la televisión, la computadora y el teléfono contribuyeron al desarrollo económico e industrial de tal manera las empresas ingresaron en competencia drásticos la cual la parte financiero y el área de recursos humanos son importante dando lugar a enfocarse más en ello para poder tener resultados óptimos, recurso que es desarrollado en las personas. Por tal motivo, se adoptó la práctica de gestión del talento humano la misma que impulsó el negocio y a los trabajadores.

Chiavenato, (2009) Menciona que el desempeño laboral es de acuerdo al comportamiento de los trabajadores que se pueden percibir ayuda en los objetivos que se tiene fijado en la empresa, Así mismo esto suma de manera positiva en la superación constante de la compañía.

Milkovich & Boudrem, (1994) Mencionan sobre las características individuales las cuales son: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que naturalmente se da en el trabajo, dentro de la empresa y producir diferentes comportamientos de tal modo pueden afectar resultados y de esa manera se puede percibir diferentes cambios que de manera natural se refleja en la empresa.

De acuerdo con los conceptos de los autores se puede argumentar que si existe una buena gestión de talento humano en las compañías se lograría que el desempeño de los trabajadores sea satisfactoria en todas las áreas de tal modo ellos se sientan motivados e identificados con la empresa y por ende los beneficiados son la empresa y los trabajadores.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en el área de facturación de la Clínica Anglo Americana, 2019.

Objetivos específicos

Identificar la relación entre la gestión del talento humano y la calidad del trabajo en el área de facturación de la Clínica Anglo Americana, 2019.

Establecer la relación entre la Gestión del talento humano y la puntualidad en el desempeño laboral del personal del área de facturación de la Clínica Anglo Americana, periodo 2019.

Indicar la relación entre la Gestión del talento humano y el cumplimiento en el desempeño laboral del personal del área de facturación de la Clínica Anglo Americana, periodo 2019.

Definir la relación entre la Gestión del talento humano y las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal del área de facturación de la Clínica Anglo Americana, periodo 2019.

Chiavenato, (2010) Señala que desarrollar y crear debidamente en conjunto a personas que tienen habilidades, estén motivados constantemente trabajar en ellos para lograr en generar resultados esperados y eso es resultado positivo dentro de las empresas. Finalmente va permitir la eficacia en el desarrollo de su labor del empleado, eso parte desde la gerencia para llevar a cabo su desarrollo y cumplimiento.

Objetivos explícitos:

Chiaveato, (2010) Manifiesta que existen importantes que se debe alcanzar usando la gestión eficiente del talento humano entre ellos tenemos: a) Captar candidatos Competentes y con la capacidad de poder realizar o adquirir las competencias oportunas por la empresa. b) toca la parte del compromiso que se tiene como empresa para con los empleados de tal modo se sientan motivados y den lo mejor de sí en su área correspondiente. c) la empresa debe cumplir con todas las obligaciones de ley para que el colaborador pueda crecer y desarrollar su potencial habilidad dentro de la empresa. d) la empresa puede retener a sus empleados si previa a evaluaciones arrojan resultados positivos de los colaboradores, manera de retención, salario de acuerdo al potencial, líneas de carrera, escalar dentro de la empresa.

Objetivos implícitos:

Chiavenato, (2010) Menciona que con respecto a gestión del talento humano existen tres objetivos: a) Mejora en la Productividad. b) Mejora de la calidad de vida en el trabajo. c) Cumplimiento de la normativa.

Objetivos a largo plazo o de balance final

Dolan, (2007) Hace hincapié a resultados de la parte financiera de la organización, visualizar resultados de mejora obtenidas con eficiencia y eficacia de la empresa. La gestión de los recursos humanos tiene resultados favorables en los resultados concluidos de la empresa, ya que se mide a través de sus contribuciones, participaciones de cada uno de ellos, dando lugar a obtener logros y los objetivos esperados de la empresa, finalmente se percibe utilidades generadas a través de un buen trabajo en la organización de parte de todos los colaboradores que con esfuerzo de cada área correspondiente generan resultados, el cual la gestión de los Recursos Humanos puede ganarse el reconocimiento y el respeto de las empresas.

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

Se hizo la recopilación de la información en las bases de datos Scielo, Scopus, Ebsco posteriormente se utilizó se utilizó la redacción científica para exponer en cada variable a fin poder establecer una relación que existe entre Gestión del talento humano y desempeño laboral.

3. Desarrollo o Revisión

3.1 Antecedentes

Rojas & Vílchez, (2018) Menciona en su tesis de Gestión del talento humano y su relación con el Desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018: tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del

personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús durante el mes de enero del 2018, donde participaron 50 trabajadores del Puesto que cumplieron con los criterios de inclusión.

Condori (2018) Señala en su investigación de tesis titulada “Gestión del Talento Humano y su relación con el Desempeño Laboral del personal de Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno - 2017”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Puno. Para ello se planteó como hipótesis general: La gestión del talento humano se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Puno.

Llontop (2017) Da a conocer en su tesis la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el Desempeño Laboral del personal en el Área de Mantenimiento de la I. E. Karl Weiss. Se empleó la siguiente metodología: un tipo de investigación descriptiva, correlacional con un diseño de investigación cuantitativo y no experimental y se empleó una técnica de recolección de datos como: la encuesta. De los resultados obtenidos, se determinaron que los objetivos específicos como, el proceso de gestión de recursos humanos que más influye, es de retención con respecto a remuneración y en cuanto a la identificación de los factores que afectan al desempeño laboral, como es: la autoestima y la capacitación del trabajador, esto se debe por la inexistencia de un sistema de motivación y proceso de formación para el personal del área de mantenimiento de la institución. En ese sentido, se tiene en claro que una organización debe tener establecido un proceso de gestión de recursos humanos para poder mejorar el desempeño laboral.

3.2 Gestión del Talento Humano

(2010) Menciona que la Gestión del Talento Humano actúa de manera sensible ya que es debido al comportamiento de las personas la cual hay repentinos cambios dentro y fuera de las organizaciones. La cual se da de manera que se atraviesan situaciones, es de acuerdo a cada aspecto de situación cultural de cada empresa, lo cual se da por la estructura que adopta la empresa, las características adoptadas tanto en la parte ambiental, la tecnología, permitiendo así al colaborador desarrollar diferentes habilidades, creatividad, todo en función a lo que la empresa necesita para lograr objetivos tanto interno como externos.

Vásquez, (2008) Hace mención que el área gestión del talento humano es dicho trabajo que no se mide por jerarquías como están las ordenes, mandos impulsivos. Más bien le da importancia de la participación en la organización donde cada trabajador es consciente de su participación y de formar el equipo dando lugar a compromisos positivos hacia la empresa, mostrando buena actitud, eficiente, valores éticos y morales, de tal manera siendo gratificados de manera justa y así mismo crecen profesionalmente.

Montes, (2006) Define a la gestión de recursos humanos como variedades de acciones que desea organizar, desarrollar y finalmente poner en actividad a los colaboradores que pertenecen a una institución y sean dispensables para el funcionamiento de la organización y por ende generar buenos resultados.

Allcchahuman, (2015) Hace referencia que al personal se debe considera como socios de la organización, de tal modo hacer hincapié que son pieza elemental la cual son importantes para la organización impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje para poder hacerla competitiva y, por tanto, llevarla al éxito.

Oscoco, (2015). Manifiesta que la nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incide en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad. La influencia que genera el buen desarrollo de gestión y talento humano se ve reflejado en el desempeño laboral que demuestra el personal llegando a cumplir los objetivos de la organización.

Concluyendo lo expuesto por los diferentes investigadores se puede argumentar que el área de gestión humana es primordial en toda empresa ya que permite mediante la identificación de las habilidades de cada trabajador estos son colocados a las áreas correspondientes y por ende la participación sea favorable de tal manera la empresa cumpla los objetivos deseados.

3.2.1. Procesos de gestión de talento humano

Dolan, (2007) Define que los procesos de la gestión del talento humano se producen de manera de las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas así mismo generar mayor compatibilidad, ya que los procesos conforman toda la empresa, se realizan de acuerdo a las metas y objetivos, la aplicación se dirige a la búsqueda y satisfacer las necesidades de acuerdo a cada área de trabajo ya que son funciones diferentes que se realiza, ya que los procesos de gestión permitan llegar al objetivo trazado por dicha institución, todo ello dependerá de su buena gestión en cuanto a planeación y ejecución. El cumplimiento de estos procesos permite integrar a todos los empleados en una sola fuerza donde ellos puedan desarrollar habilidades ocultas, siendo participativos, constantes, emprendedores, proactivos y productivos.

3.2.1.1 Reclutamiento:

Del Castillo, (2016) En cuanto al proceso de cómo se da el proceso de reclutamiento es muy importante en toda la empresa ya que se desarrolla con la finalidad de tener resultados óptimos, el área de recursos humanos determina mediante competencias, habilidades importantes para el rol a desempeñar de cada empleado y colocar al puesto adecuado de tal manera alcanzar el éxito en la empresa.

3. 2.1. 3 selección de personal

Chiavenato, (2002) es el proceso mediante el cual una organización o empresa determina mediante evaluación de cada candidato y escoge el que mejor habilidad y experiencia en cuanto a criterios exigidos para ocupar el cargo habilitado, considerando las actuales condiciones del mercado competitivo.

Igualmente, para Ibáñez (2009) es un procedimiento técnico para lograr la percepción en cuanto a que si cumple con los requisitos, habilidades, conocimientos, experiencias y demás cualidades para ocupar el puesto solicitado por la empresa.

Capacitación del personal

Delfina, (2016) menciona que las empresas latinoamericanas deben preocuparse de aplicar cuidadosamente los procesos de selección y reclutamiento de personal y, buscar el desarrollo de puestos mediante capacitaciones y superaciones que permita añadir valor al empleado y al empleador. La meta es alinearse con el objetivo y la estrategia de la organización en vía de éxito, pero para conseguirlo el principal factor a considerar es el talento humano.

Evaluación del desempeño

Davis (2008), refiere que la evaluación de desempeño es el proceso por cual se estima el rendimiento global del individuo dentro de la empresa, mejor dicho su contribución total a la organización, y justificando su permanencia en la organización.

Desempeño Laboral

Araujo & Leal, (2007) Mencionan que el desempeño laboral depende que se mide entre varios factores: elementos, habilidades, características o competencias pertenecientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que son aplicadas por el colaborador en cada área de su desempeño.

Kurt, (2014) Menciona que el desempeño laboral es la percepción para medir indicadores ya que se aprecia el nivel de esfuerzo del colaborador, en cuanto a todos sus logros y la calidad de su desempeño en la empresa de tal modo se sienta identificados dentro de ellas.

Santillan, (2007) Afirma que el talento humano se encarga de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollar las habilidades y capacidad de los trabajadores. La administración del talento humano, busca incrementar la eficiencia del desempeño laboral, de esta forma se fomenta la organización y la innovación, como también se aplica parámetros de calidad de los bienes y servicios, he ahí la importancia de contar con un personal motivado que sólo líderes inteligentes logran potenciar.

De acuerdo a las investigaciones se determinan posibles problemas en cuanto a la relación de un colaborador dentro de la empresa. De tal manera esto identifica posibles problemas del colaborador que en lo general esta evaluado en cuanto a sus capacidades y fortalezas. Lo cual se hace hincapié que es un proceso que se hace de manera periódica ya sea anual o semestral, ya que al determinar dicha evaluación se establece normas que cumplan los estándares para a evaluación y de esa manera se estaría evitando y disminuyendo errores, prejuicios y que compliquen dicha evaluación.

Factores que influyen en desempeño Laboral

El desempeño laboral es muy importante dentro de una organización, a pesar del avance de la tecnología que puede influir a desarrollar un trabajo productivo, más adelante veremos los diferentes factores que influyen en el desempeño laboral en las organizaciones.

Kurt, (2014) Expone que el desempeño laboral es una apreciación específica en función de diversos indicadores y resultados lo cual e nivel del esfuerzo del colaborador sean de logros de calidad a base de esfuerzo personal que integre y contribuya a la empresa como calidad de trabajador con potenciales eficientes que posee y se caracterice.

La motivación:

Medina, (2016) Detalla que la motivación de los colaboradores en una empresa puede ser por algún medio económico o por algún reconocimiento que se le brinde por el logro de metas u objetivos. La manera en cómo motivar a los colaboradores es diferente, es decir depende de la situación y las necesidades que puede tener un colaborador. Para identificar que motiva a un individuo se tiene que tomar en cuenta diferentes aspectos como los que son las perspectivas que éstos tienen en un futuro, los logros a los que quieren llegar, la cultura que poseen, los valores y las características de su estilo de vida. Cabe indicar que las necesidades de los colaboradores quienes se encuentren en un país en desarrollo son diferentes a los colaboradores que se encuentran en un país desarrollado.

De acuerdo con los investigadores la motivación también implica la existencia de una necesidad, ya sea en lujos, placer de saciar algo personal o a futuro, cuando una persona está motivada y todo marcha muy bien en casa y alrededores, se va a sentir entusiasmado con ganas de hacer e implementar, crear, innovar en cuanto a lo personal y en el trabajo, por lo tanto, mediante la motivación se hace posible grandes sueños y cumplir objetivos.

Establecimiento de objetivos:

La motivación hacia los empleados es una buena técnica ya que se alcanzan objetivos en cierto lapso de tiempo, esto conllevará a que los objetivos sean medibles y ofrezcan al trabajador un desafío donde cada empleado se sentirá satisfecho de haber cumplido con objetivos y retos.

Reconocimiento del trabajo:

el reconocimiento ya sea por medio de algún reconocimiento económico o verbal ayuda al empleado a ser motivado, dado lo contrario hasta el mejor trabajador podría desmotivarse cuando sabe que está realizando un buen trabajo y sin embargo no es reconocido, este es un error que tienen muchas empresas.

La participación del empleado: el sentirse parte de la empresa es un factor importante ya que ayuda al empleado a trabajar en el control y planificación de las tareas con más confianza.

La formación y desarrollo profesional: el crecimiento profesional favorece tanto a la empresa como al empleado ya que los conocimientos obtenidos podrá realizarlos para beneficio de la suya.

4. Resultados

La herramienta fundamental para los colaboradores es la motivación de tal modo ellos realicen de manera positiva en todas las actividades ya que existen variedades de formas de motivación personal de manera que las empresas deben contar con los recursos necesarios para cubrir ese gasto ya que para motivar se requiere de diversos métodos el cual identifique a cada colaborador, la finalidad de la motivación es para cumplir con la productividad en las actividades laborales, como mencionan los siguientes autores, Llontop, (2017) Rojas & Vílchez, (2018) y Condori, (2018).

5. Conclusiones:

De acuerdo a la investigación se concluye que si una empresa realiza e implementa la Gestión del Talento Humano pues sus trabajadores tendrán un mayor desempeño laboral, positivo y bueno para la empresa. La motivación tiene como finalidad de que el empleado obtenga habilidades y conocimiento y la activación de energía para desarrollar sus actividades, por lo tanto el reconocimiento es una de las variables que afecta al desempeño laboral debido al salario ya que los colaboradores a menudo suelen quejarse que no hay reconocimiento a su trabajo, en cuanto a mejor colaborador del mes, el colaborador crea ideas innovadoras y de superación tanto personal y para la empresa y pese a todo ello no es reconocido salarialmente lo cual el personal se siente insatisfecho en su centro de labor por no ser reconocido y apoyado dentro de la organización, de igual modo pasa en las otras áreas ya que personal inadecuada cumplen funciones no les corresponde causando insatisfacción laboral.

6. Recomendaciones

La motivación en los colaboradores es un factor importante para la clínica Anglo Americana para el buen desarrollo en cuanto a sus actividades. Promover constantemente capacitaciones para favorecer tanto al personal como la empresa. Implementar incentivos para cada desempeño ya sea monetario o reconocimientos, bonos. De parte de la empresa brindar apoyo en todos los aspectos para que el colaborador se sienta identificado con ellos de tal modo sientan parte de la empresa y puedan aplicar todos los conocimientos en cada área correspondiente.

Referencias

Allcahuaman. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de andahuaylas, 2015. Retrieved from [repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-Inca>Allcahua. Obtenido de <a href=)

Araujo , & Leal. (2007). *Características del desempeño laboral*.

Chiaveato. (2010). *Objetivos implícitos*.

Chiavenato. (2002). *Gestión del talento humano, 3ra Edición*. Obtenido de [/gestion-del-talento-humano-3ra-edicion-idalberto-chiavenato/](#)

Chiavenato. (2002). Proceso de evaluación.

Chiavenato. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Obtenido de http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html#

Chiavenato. (2010). *Gestión del talento humano*.

Chiavenato. (2010). *Objetivos de la gestión del talento humano*.

Chiavenato. (2010). *Objetivos explícitos* .

Condori, (2018), Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral

Cubas Medina, N. (2016). *LA MOTIVACION Y SU INFLUENCIA EN EL*.

Delfina. (2016). Reclutamientos latinoamericanos.

Dolan. (2007). *Objetivos a largo plazo o de balance final*.

Dolan. (2007). *Rentabilidad y competitividad*.

Kurt. (2014). *Desempeño laboral*.

Llontop, (2017). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral.

Milkovich, & Boudrem. (1994). *Características de las habilidades y cualidades*. Obtenido de [editorial/libro/direccion-y-administracion-de-recursos-humanos](#)

Montes. (2006). Gestión de recursos humanos. 3.

Santillan. (2007). *El talento humano en las organizaciones*.

Vásquez. (2008). Área de gestión.

Rojas & Vílchez, (2018), Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral.