

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

La gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa

Servicios & Negocios AWR S.A.C., Huanchaco, 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Rosa Elvira Vaca Fernández

Asesor:

Dr. Adm. Carlos Raúl Zumarán Aguilar

Lima, febrero de 2019

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS**


Dr. Adm. Carlos Raúl Zumarán Aguilar.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "La Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2019" constituye la memoria que presenta la Bachiller Rosa Elvira Vaca Fernández, para aspirar al título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada 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 declaración en Ñaña, a los 26 días, del mes de febrero del año 2019.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carlos Raúl Zumarán Aguilar', is written over a horizontal line.

Dr. Carlos Raúl Zumarán Aguilar

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a veintiseis día(s) del mes de febrero del año 2020 siendo las 9:00 horas,

se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del

jurado: Mg. Danny Lita Alomia Lozano el

secretario: Lic. Carlos Eduardo Condes Baldoceda y los demás

miembros: Dr. Víctor Daniel Álvarez Marriquet, Lic. Nancy

Abigail Lezo Salas y el asesor Dr. Carlos Raúl Zumarán

Aguilar con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada:

La gestión del talento humano y el desempeño laboral

de la empresa Servicios & Negocios AWR S.A.C.,

Huanchaco, 2019

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Vaca Fernandez Rosa Elvira

b)

conducente a la obtención del título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

(Nombre del Título Profesional)

con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo

determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las

preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego, se produjo un

receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen

siguiente:

Candidato (a): Vaca Fernandez Rosa Elvira

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>A probada</u>	<u>14</u>	<u>C</u>	<u>Aceptable</u>	<u>Bueno</u>

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
<u>.....</u>	<u>.....</u>	<u>.....</u>	<u>.....</u>	<u>.....</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y

concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Firma]
Presidente

[Firma]
Asesor

[Firma]
Candidato/a (a)

[Firma]
Miembro

[Firma]
Secretario

[Firma]
Miembro

.....
Candidato/a (b)

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la fortaleza para poder alcanzar uno de mis objetivos propuestos. A mi hijo por ser, con su ternura, mi especial motivación. A mis padres, por su apoyo, consejo y aliento constante.

Agradecimientos

Al Dr. Adm. Carlos Raúl Zumarán Aguilar, por su apoyo y por compartir sus conocimientos que han hecho posible elaborar este trabajo de investigación.

A la empresa Servicios & Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, por facilitar la información necesaria para el tratamiento de nuestra exploración académica.

A nuestros amigos y seres queridos que de alguna manera u otra me han brindado su respaldo y motivación, dándome entereza y perseverancia para concluir este trabajo.

Contenido

1	Capítulo I	
1.1	El problema de investigación	
1.1.1.	Planteamiento del problema	
1.2	Formulación del problema	
1.2.1.	Problema general	4
1.2.2.	Problemas específicos	4
1.3	Justificación de la investigación	
1.3.1.	Justificación teórica	5
1.3.2.	Justificación práctica	5
1.3.3.	Justificación social	6
1.3.4.	Justificación metodológica	6
1.4	Objetivos de la investigación	
1.4.1.	Objetivo general	7
1.4.2.	Objetivos específicos	7
1.5	Cosmovisión bíblica filosófica	
2	Capítulo II	
2.1	Marco teórico	
2.1.1.	Revisión de literatura	9
2.2	Definición de variables	
2.2.1.	Gestión del talento humano	22
2.2.2.	Importancia del talento humano	24
2.2.3.	Características del talento humano	24
2.2.4.	Elementos del talento humano	25
2.2.5.	Funciones del talento humano	25
2.2.6.	Teorías del comportamiento humano	26
2.2.7.	Teoría de la disonancia cognitiva de Chiavenato (2008)	28
2.2.8.	Dimensiones de la variable talento humano	30

2.2.9. Variable desempeño laboral	32
2.2.10. Importancia del desempeño laboral	33
2.2.11. Dimensiones del desempeño laboral	34
2.3. Definiciones de términos básicos	35
2.3.1. Capacitación	35
2.3.2. Capacitación del trabajador	36
2.3.3. Competencia	36
2.3.4. Comunicación	36
2.3.6. Desarrollo de las personas	36
2.3.7. Evaluaciones negativas	37
2.3.8. Evaluaciones positivas	37
2.3.9. Economía	37
2.3.10. Eficacia	37
2.3.11. Eficiencia	37
2.3.12. Empowerment	38
2.3.13. Excelencia	38
2.3.14. Gestión	38
2.3.15. Puesto	38
2.3.16. Salario	38
3 Capítulo III	
3.1 Materiales y métodos	
3.1.1 Tipo de estudio	39
3.2 Diseño de investigación	
3.3 Hipótesis y variables de investigación	
3.3.1. Hipótesis general	40
3.3.2. Hipótesis específicas	40
3.3.3. Variables de investigación	
3.4 Operacionalización de las variables	
3.5 Población, muestra y muestreo	

3.6	Criterios de selección	
3.6.1.	Criterios de inclusión	44
3.6.2.	Criterios de exclusión	44
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
3.8	Validación y confiabilidad del instrumento	
3.9	Métodos de análisis de datos	
3.9.1.	Método Estadístico	48
3.10	Aspectos éticos	
4	Capítulo IV	
4.1	Resultados y discusión	
4.1.1.	Resultado 1	
4.1.2.	Resultado 2	
4.1.3.	Resultado 3	
4.1.4.	Resultado 4	
4.1.5.	Resultado 5	
4.2	Pruebas de normalidad de las variables	
4.2.1.	Prueba de Hipótesis	
4.3	Discusión	
5	Capítulo V	
5.1	Conclusiones y recomendaciones	
5.1.1.	Conclusiones	
5.1.2.	Recomendaciones	
6	Referencias	
7	ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable independiente GTH.	42
Tabla 2. Operacionalización de variable dependiente DL.....	43
Tabla 3. Análisis descriptivo del Talento Humano.	49
Tabla 4. Análisis descriptivo del Desempeño Laboral	50
Tabla 5. Análisis descriptivo del Nivel de Conocimiento.	52
Tabla 6. Análisis descriptivo del Nivel de Habilidades	53
Tabla 7. Análisis descriptivo del Nivel de Motivación.....	54
Tabla 8. Análisis descriptivo del Nivel de Actitud.....	55
Tabla 9. Prueba de normalidad del Talento Humano.....	56
Tabla10. Prueba de normalidad del Desempeño Laboral.....	57
Tabla 11. Coeficiente de Correlación entre variables.....	58

Índice de anexos

Tabla 12. Carta de autorización.	67
Tabla 13. Constancia de revisión lingüística	68
Tabla 14. Matriz de consistencia	69
Tabla 15. Ficha técnica del instrumento Gestión del Talento Humano	78
Tabla 16. Ficha técnica del instrumento Desempeño Laboral.	80
Tabla 17. Instrumento de recolección de datos para la evaluación de la Gestión del Talento Humano	82
Tabla 18. Instrumento de recolección de datos para la evaluación del Desempeño Laboral	83
Tabla 19. Certificado de validez del instrumento que mide la variable: Talento Humano	84
Tabla 20. Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable: Talento Humano	86
Tabla 21. Certificado de validez del instrumento que mide la variable: Desempeño Laboral	88
Tabla 22. Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable: Talento Humano	90
Tabla 23. Certificado de validez del contenido del instrumento que mide la variable: Desempeño Laboral	93

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar de qué manera la gestión del talento humano tiene relación en el desempeño laboral de la empresa Servicios & Negocios AWR S.A.C. Huanchaco – 2018. La metodología fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal. La muestra estuvo conformada por el análisis de los 70 trabajadores de la empresa Servicios & Negocios AWR S.A.C. del periodo 2018.

Al analizar el coeficiente de correlación de Spearman, podemos notar que en todos los casos estos resultaron ser menores de 0.05, lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula, es decir, en un primer análisis las variables de GESTION DEL TALENTO HUMANO y DESEMPEÑO LABORAL poseen una correlación estadísticamente significativa, la cual es de 0.563.

Por otro lado, tenemos que, al analizar la correlación existente entre las dimensiones de la gestión del talento humano, es decir Nivel de conocimiento, Nivel de Habilidad, Nivel de Motivación y Nivel de Actitud se encuentran correlacionadas de manera estadísticamente significativa con el Desempeño laboral.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, desempeño laboral, nivel de conocimiento, nivel de Habilidad, nivel de motivación, nivel de actitud

Abstract

The objective of the research was to determine how the management of human talent is related to the work performance of the company Servicios & Negocios AWR S.A.C. Huanchaco - 2018. The methodology was descriptive correlational, non-experimental design and cross-sectional. The sample consisted of the analysis of the 70 employees of the company Servicios & Negocios AWR S.A.C. of the period 2018.

When analyzing the correlation coefficient of Spearman, we can notice that in all cases these resulted to be less than 0.05, which leads us to reject the null hypothesis, that is, in a first analysis the variables of HUMAN TALENT MANAGEMENT and LABOR PERFORMANCE they have a statistically significant correlation, which is 0.563.

On the other hand, we have to analyze the correlation between the dimensions of human talent management, Level of knowledge, Skill Level, Motivation Level and Level of Attitude are correlated in a statistically significant way with Labor Performance.

Key words: Human talent management, job performance, knowledge level, skill level, motivation level and attitude level

1 Capítulo I

1.1 El problema de investigación

1.1.1. Planteamiento del problema

El área de Recursos Humanos (hoy Gestión del Talento Humano) fue un departamento que no apareció de forma espontánea; sino que se inició con la misma necesidad del hombre de formar una sociedad. A partir de allí el ser humano comenzó a delegar sus tareas o actividades a los demás sujetos que formaban parte de su entorno. De esta manera se dieron inicio, de forma fortuita, a las especializaciones y la división de las tareas en función del logro de un objetivo que el grupo social perseguía.

Las formas primitivas de esta actividad se dieron con las tribus las cuales luego sucumbieron ante el desarrollo de la sociedad transformándose en actividades organizadas como la caza, la agricultura, la pesca, el comercio, la construcción y hasta en las guerras que se suscitaron por causa del espíritu expansionista de los pueblos.

En la antigüedad, el trabajo que desarrollaban las personas era considerado como una actividad en la cual un grupo de individuos aportaban al trabajo mancomunado que se realizaba en una organización (empresa). Esta actividad ha sido motivo de estudio en el área de la economía política y de las ciencias sociales, disciplinas que consideraban tres factores para la producción: el capital, las personas y la tierra.

Con el paso del tiempo, y a raíz de la colonización de nuevos territorios, las actividades antes mencionadas se fueron transformando y consolidando,

generando una nueva ideología dentro de las organizaciones: el logro de beneficios comerciales para las organizaciones. Este fenómeno contribuyó para que el hombre iniciara la explotación de los bienes y servicios que tenía a su alrededor y comience la era de la manufactura y de la industrialización. Actualmente, los cambios no solo se dan en las sociedades sino en las organizaciones que requieren de la instalación de nuevos sistemas de coordinación de esfuerzos para menguar los costos, gastos, peligros e insatisfacción laboral del personal.

Durante el siglo XX, el concepto relacionado al personal de una organización pasa a denominarse “Departamento de Bienestar” el cual se encargaba de atender todas las necesidades de los trabajadores: salud, educación, medicina, vivienda y condiciones laborales. Ya en 1920, el padre de la Administración Moderna - Frederick Taylor-, había hecho un intento por modernizar el concepto por el área de Recursos Humanos en función a los movimientos que las organizaciones iban experimentando como producto del fenómeno de la industrialización. Este fenómeno se acrecentó y era concebido desde el punto de vista psicológico y de adaptación del personal a la empresa que contaba con sus servicios.

Posteriormente, el área pasó a llamarse “Capital Humano” o “Recursos Humanos”. Dentro de este nuevo concepto, el empleado era concebido no solo como el que prestaba servicios para la organización, sino como un elemento mucho más complejo que solo la mera actividad de trabajo. Desde ese momento el trabajador se convirtió en un elemento fundamental de la organización y de la obtención de los objetivos que se planteaban las empresas.

En la actualidad, el concepto de Recursos Humanos ha sido reconceptualizado bajo la idea de Gestión del Talento Humano (GTH) la cual se encarga de administrar al personal de una organización desde su localización, entrevista, evaluación, selección e inducción de los nuevos trabajadores de la organización para la obtención de los objetivos mancomunados que hoy suelen plasmarse en la visión y la misión de las mismas.

Estas formas de organización moderna avistan empresas con un alto impacto de competencia entre sus pares, lo que trae como consecuencia, a largo plazo, rentabilidades no aseguradas, sino muy por el contrario pueden ser variadas debido a las ventajas competitivas que las mismas ofrecen para poder supervivir dentro de un mercado cada vez más competitivo. De esta forma, son cada vez más las organizaciones que al evaluar al empleado en su rendimiento laboral, su potencial, características, dedicación y atributos personales, les asignan el valor agregado que los hace más competitivos dentro de la organización.

En el caso del Perú, las condiciones laborales, de vida y de desempeño del empleado se han vuelto cada vez menos duraderos, debido a la falta de visión globalizadora del área de Gestión del Talento Humano (GTH). Esta área falla en no considerar la variedad de tareas con las cuales los trabajadores tienen que enfrentarse día a día en la organización. Ante este panorama, las organizaciones se han convertido en instituciones insensibles con el empleado y consideran al mismo como un elemento más dentro del proceso de productividad.

Otro elemento de la mala gestión del Talento Humano es lo concerniente a las remuneraciones u honorarios, elementos que afectan directamente a la calidad de

vida y desempeño profesional laboral de los trabajadores. A esto se suma la deficiente formación y capacitación continua del empleado, causada por la desidia general de los directivos y dueños de las empresas que no ven en la capacitación un factor de crecimiento importante.

1.2 Formulación del problema

En vista de lo planteado en los antecedentes del problema es que se formularán los aspectos generales y específicos del problema de investigación. Esto será descrito en los ítems siguientes.

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el conocimiento del desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación aportará al modelo de Gestión por Competencias, por cuanto en el presente se utiliza y se estudia la Gestión por Competencia como un modelo integral de la Gestión del Talento Humano que detecta, asimila, incrementa y desarrolla competencias que le otorgarán al trabajador un valor agregado en beneficio de la empresa. En consecuencia, esto generará trabajadores con mayor ventaja competitiva.

1.3.2. Justificación práctica

En relación a esto Arnedo y Castillo (2009), señalan lo siguiente:

Los recursos humanos son fundamentales para el éxito de la organización ya que son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee dicha organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible es necesario que los usuarios externos tengan altos niveles de satisfacción y estén motivados, pues de estos factores dependen su calidad de vida. (p. 20).

El aporte práctico de este trabajo, se traduce en el hecho de que para que el desempeño laboral del trabajador sea óptimo es necesario que se plasmen en su trabajo, las normas básicas de Gestión de Recursos Humanos. Es precisamente aquí donde esta investigación puede aportar, por cuanto permitirá conseguir funcionarios y trabajadores predispuestos, con mejor capacidad de asimilar los

problemas, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la empresa, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de eficiencia y eficacia de la gestión laboral.

1.3.3. Justificación social

El efecto es beneficiar a nuestra organización y a las organizaciones del rubro, aportando un análisis a las normas y procedimientos que se utilizan en la Gestión de Recursos Humanos emplean para obtener un eficiente control y de esta manera conseguir un eficaz y eficiente funcionamiento en cada una de las áreas de la empresa.

Este análisis nos permitirá desarrollar a nuestros trabajadores desde la perspectiva social y buscar su mejoría a nivel personal y familiar.

1.3.4. Justificación metodológica

Con respecto a esto Mitacc (2013) afirma lo siguiente:

La justificación explica de forma convincente el motivo por el qué y para qué se va a realizar una investigación o un proyecto. Para efectuar la justificación es necesario entender bien el asunto que se va a investigar o a realizar, para explicar el por qué es conveniente desarrollar la investigación o el proyecto, además de los beneficios que se conseguirán al solucionar la problemática que se expone. (p.5).

En el aspecto metodológico esta investigación presenta razones importantes que sustentan su aporte por la utilización de modelos de investigación. En este sentido, el instrumento a utilizar es el cuestionario y la técnica es la encuesta. Estas técnicas

se utilizarán con la finalidad de contrarrestar las hipótesis de aceptación o rechazo. Con ello se pretende conocer las relaciones interpersonales y toma de decisiones en la organización.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la Gestión del Talento Humano tiene relación en el desempeño laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre las habilidades y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre las actitudes y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

1.5 Cosmovisión bíblica filosófica

La suposición filosófica de la presente investigación Gestión de Talento Humano y su relación con el desempeño laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, considera a las Sagradas Escrituras como la única norma de práctica y doctrina. De esa manera, se considera que Dios ha dado al hombre la responsabilidad de administrar los bienes que ha recibido en ocasión de la creación de todo lo que existe. Esto incluye al individuo como la cúspide del acto creador divino.

En la Biblia, asimismo, se encuentra el verdadero modelo de la Gestión del Talento Humano como en el caso de Moisés cuando este, en vista de la dificultad para administrar la naciente nación israelita, tuvo que delegar responsabilidades basado en las habilidades específicas de los líderes escogidos para este menester (Éx 18:13-27).

Además de esto, la Biblia, contiene no pocas enseñanzas y episodios de los que debiera ser la perspectiva correcta de un trabajador y empleador (Col 4:1; Efe 6:9, 1 Tim 5:18). Esta perspectiva está plasmada en principios universales que si ser puestos en práctica podrían llevar al éxito cualquier empresa u organización que puede ser realizada.

Por otro lado, en el Nuevo Testamento, se puede ver claramente la enseñanza de los dones y talentos, fundamento para la verdadera Gestión del Talento Humano (Ro 12; 1 Co 12 y Efe 4). Esta enseñanza tiene que ver con el desarrollo, edificación y crecimiento armonioso de la iglesia, cuya misión y visión es la predicación del

evangelio a todo el mundo basado en la ejercitación y la puesta en práctica de los diferentes dones y talentos que Dios le ha otorgado a cada individuo en particular.

2 Capítulo II

2.1 Marco teórico

2.1.1. Revisión de literatura

1. 2.1.1.1 *Antecedentes internacionales*

Blanco, Cartagena y Rivera, han realizado un trabajo titulado: “Modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los empleados de la Asociación Cooperativa de Ahorro y Crédito de Profesionales Salvadoreños de Responsabilidad Limitada (COOPAS de R.L.), ubicada en San Salvador”. El trabajo tuvo como objetivo coordinar, planear y organizar las diferentes actividades que competen al talento humano, con la finalidad de unificar información, perfeccionar trámites y dar a conocer a todos los colaboradores los pagos y beneficios legales a que tienen derecho.

El tipo de investigación fue no experimental, debido a que solo se realizó una observación del fenómeno en cuestión, la población estuvo formada por los empleados del centro financiero, ejecutivos y jefes de COOPAS de R.L, y sus sucursales. De esta población se tomó una muestra de 52 empleados. En la dimensión: evaluación del desempeño, la Cooperativa realiza esta actividad de manera ocasional ya que el 48% de los encuestados manifestó que algunas veces se ha realizado a través de la gerencia general; las evaluaciones que se hacen son por medio de cuestionarios bien generalizados (formato creado de manera empírica por la Asociación según lo manifestado en la entrevista), en ella se evalúa la presentación, atención al cliente, el carisma, el estado de salud entre otros.

En la dimensión: beneficios, a los colaboradores se le otorga dos sueldos adicionales al año, participación de las utilidades, y bonificaciones por metas alcanzadas entre otras. De la totalidad de los empleados consultados el 92% manifestaron recibirlas o haberlas recibido alguna vez, mientras que un 8% asegura no tener conocimiento de esto. En la dimensión: Monitoreo de personas, se formularon interrogantes para conocer si existen controles como: reglamento interno de trabajo, en la que el 33% manifiesta tener conocimiento de su existencia, mientras que el resto dice lo contrario, pero opinan que al existir un reglamento este contribuiría a mejorar las relaciones dentro de la organización.

En la dimensión: Talento Humano, se consultó si se considera necesaria la elaboración de un modelo de gestión del talento humano para la administración del personal de la Asociación con el propósito de conocer las expectativas que tienen sobre un área especializada en esta rama, a la cual el 100% considera en alguna medida que este traería beneficios a la organización y a ellos mismos. De los aspectos que se consideran que un área de gestión del talento humano podría mejorar en la Cooperativa, el 17% de los colaboradores dice que mejoraría las condiciones de trabajo, generaría mayor integridad y seguridad social el 6%, en oportunidad de desarrollo profesional el 8%, mejoras en el desempeño laboral el 17% y en su mayoría opinan todas las anteriores siendo este un 52% (ver cuadro 9 Procesamiento y análisis de datos).

Al finalizar el trabajo se llegó a la siguiente conclusión: para que las actividades a realizar en la empresa alcancen los objetivos trazados es indispensable saber que se espera de cada empleado y que tipo de personas se requieren para la

consecución de las mismas, además en la Asociación no existe un manual de funciones o documento donde se encuentren las especificaciones de cada puesto de trabajo y a la vez que sirva de guía para el reclutamiento, selección e inducción del personal.

Baque (2014), realizó un trabajo titulado: “Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la provincia de Manabí”. El trabajo tuvo como objetivo analizar la incidencia del modelo de gestión organizacional en el rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la Zona Sur de Manabí; determinando si las funciones y cargos son asignados de manera adecuada, identificando la aplicación de procesos de capacitación al personal, diagnosticando la existencia y ejecución de procesos de evaluación, identificando la realización de estímulos al personal y su relación con la motivación hacia su desempeño diseñando una propuesta de mejora a la gestión organizacional para incrementar el rendimiento del talento humano de la empresa hotelera.

El tipo de investigación fue analítico y sintético; dado que profundiza los resultados de los datos obtenidos mediante el trabajo de campo. La población estuvo formada por los sectores hoteleros de la Zona Sur de Manabí que cuenta con 200 empleados directos y su muestra será probabilística. Cuando a los trabajadores se les preguntó si mediante una mejor gestión se elevaría en rendimiento de los trabajadores del sector hotelero; a lo cual el 90,91% de los empleados encuestados indicó la alternativa “mucho”. Asimismo, cuando se les consultó a los empleados sobre su apreciación hacia la designación de puestos;

ente lo cual la mayoría de los empleados indico la alternativa “adecuada” con un 40,15% seguido de un 34,85% que indicó “inadecuada” y un menor porcentaje del 25% la señaló como “muy buena”.

En consecuencia, se concluyó que los empleados consideran en su mayoría que la designación o asignación de funciones puede mejorar. Al ser indagados si a su ingreso en la compañía se habían explicado sus funciones, así como el cargo que desempeñarían, el 60,61% de los empleados indicó haber aprendido sus funciones por su cuenta, es decir, en la gran mayoría de los casos no se entregaron las funciones de la forma en la que debían ser entregadas. Esto indica claramente que la asignación de funciones no es lo que la empresa hotelera necesita. Por otro lado, al ser consultados los empleados sobre si se aplica algún procedimiento de pruebas para ascensos, el 73,48% de los empleados hoteleros indicaron que nunca se aplica este tipo de proceso.

Asimismo, al ser interrogados sobre si se dan ascensos en base a la evaluación del desempeño; el 78,78% de ellos indicó que nunca se da este tipo de situación. Por otra parte, se consultó sobre la necesidad de mejorar la evaluación de los empleados ante lo cual la gran mayoría de los encuestados, el 59,85%, indicó que esta medida es muy necesaria. En vista de esto, se llegó a la conclusión que el Modelo de Gestión Organizacional por competencias posibilita un incremento en el rendimiento del talento humano dando el conocimiento que cada uno tendrá sobre las competencias a su cargo.

Lugsha (2011), también ha realizado una investigación titulada: “Sistema de gestión del talento humano y su incidencia en el nivel de desempeño laboral del

personal de la empresa Tierra Linda del cantón Píllaro” la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. El objetivo general fue contar con un proceso de evaluación del desempeño que determine las actividades a desarrollarse en el área de Talento Humano, enfocados al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se detalla el enfoque y tipos de investigación en el que se fundamenta este trabajo al igual que la metodología utilizada en la investigación a través de un cuestionario cuantitativo a los clientes internos y externos de la organización.

La presentación y tabulación de resultados sobre el análisis de los datos obtenidos fueron significativos y fiables eso permitió prevalecer los factores más determinantes en la obtención de la información. Para ello se aplicó una encuesta para conocer el nivel de formación académica de los trabajadores y con los datos obtenidos se verificó que el 22.2% es decir solo 8 empleados cuentan con formación superior, mientras que el 72.2% del personal de la empresa es decir 26 empleados tienen instrucción secundaria. También se verificó que existen 2 personas que solo cuentan con instrucción primaria siendo el 5.6% del total de encuestados.

Con respecto al conocimiento de las funciones que los empleados cumplen en la empresa el 69% (o sea 25 personas) afirmaron que sus funciones no están acordes con lo que conocen. El 31 % (1 empleados) manifestaron que sí por lo que se concluye que las funciones asignadas no están de acuerdo a sus conocimientos; sin embargo, las realizan a como dé lugar. Desde esta perspectiva, es importante recalcar que hace falta capacitación para que tenga la empresa mejor resultados. Finalmente, al ser interrogados sobre si el sistema de gestión del talento humano le ha permitido mejorar su desempeño laboral, el 67%, es decir 24 personas

manifestaron que el actual Sistema De Gestión Del Talento Humano que se lleva a cabo en la empresa, no permite mejorar su desempeño, mientras que el 33% de la población dice que si le ha permitido incrementar su desempeño.

2. 2.1.1.2. Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, Vigo (2014), ha realizado un trabajo que tiene por título: “Propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el gobierno regional de Ancash”. El trabajo tuvo como objetivo elaborar una propuesta de programa de desarrollo del capital humano para optimizar el desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ancash; identificando y analizando las características de los programas de desarrollo del capital humano, y determinando el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es de la rama aplicada dado que utilizó la encuesta y la entrevista como las principales técnicas utilizadas para el levantamiento de la información primaria. Por otro lado, la población estuvo conformada por todos los funcionarios-jefes (31) y trabajadores-subordinados (212) de la sede y la muestra relacionada a los jefes se tomó en cuenta la misma población. En relación con los trabajadores se utilizó el muestreo probabilístico considerando la fórmula estadística para poblaciones finitas.

Las conclusiones a las que se arribó respecto a la evaluación del desempeño laboral en relación a la dimensión conocimientos (CO) de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash, fueron las siguientes: como aceptable son CO2 (conocimiento de otros puestos) con 61%; CO6 (experiencia) y CO9 (tecnología) con 52% y CO1 (conocimiento del puesto) con 48%. Se concluyó que la función de

capacitación y desarrollo en el Gobierno Regional de Ancash-Sede Central ha incidido de manera mínima en su contribución a optimizar el desempeño de su capital humano.

Esaine y León (2014), han realizado un trabajo titulado: “La eficiencia de los procesos de la gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la Empresa Días S.A. Sucursal Cajamarca – 2014”. El objetivo fue determinar la influencia de la eficiencia de los procesos de gestión de Recursos Humanos en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la Empresa Días S.A. Sucursal Cajamarca. También se intentó explicar la influencia de la eficiencia del proceso de análisis y descripción de puestos, analizar la influencia de la eficiencia del proceso de atracción, selección e incorporación, explicar la influencia de la eficiencia del proceso de desarrollo y planes de sucesión, analizar la influencia de la eficiencia del proceso de capacitación y explicar la influencia de la eficiencia del proceso de evaluación del desempeño en la satisfacción del servicio en los clientes externos.

El tipo de investigación desarrollada fue no experimental pues solo se observaron los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, su población fueron todos los 12,953 clientes registrados en la Empresa Días S.A. de la Sucursal Cajamarca para lo cual se extrajo datos del Sistema de la Empresa sobre los clientes registrados.

Los resultados concluyeron que el 51% de las personas encuestadas están en desacuerdo en cuanto a la atención recibida por la empresa, el 29% está de acuerdo con el servicio y al 14% le es indiferente la atención recibida. El porcentaje de

satisfacción frente al trato del personal es que el 47% de las personas encuestadas están en desacuerdo en cuanto al trato que recibe por parte del personal, el 27% está de acuerdo con el trato y al 18% le es indiferente el trato recibido. Asimismo, el porcentaje de aceptación frente a la organización es del 26% de las personas encuestadas las cuales consideran que la empresa ha cumplido con sus expectativas. El 23% está en desacuerdo con ese punto y al 42% le es indiferente. La conclusión final señala que la eficiencia en el proceso de la Gestión de Recursos Humanos si influye en la satisfacción del servicio en los clientes externos, por lo cual se propone un proceso estructurado y programado para esta gestión.

De la Cruz (2016), también ha realizado un trabajo titulado: “Gestión del talento humano y desempeños laborales en las carpinterías metálicas en la ciudad de Ayacucho. 2013-2014”. El trabajo tuvo como objetivo determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica del talento humano en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho; evaluando la incidencia de los métodos tradicionales de trabajo en los rendimientos de la fuerza laboral existente analizando las consecuencias de la falta de organización de equipos de trabajo en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho.

El tipo de investigación fue exploratorio – descriptivo; dado que intenta contribuir a aclarar el potencial que representa un sistema de gestión de talento humano. La población estuvo comprendida por 2,135 trabajadores de la cual se seleccionó una muestra de 220 trabajadores de las diferentes carpinterías metálicas.

Los resultados indicaron que la motivación de los trabajadores por parte de los jefes es del 25.5% lo que indica que están muy de acuerdo. El 18.2% manifestaron

que están de acuerdo con las estrategias de motivación de sus jefes, el 10.9% son indecisos en su respuesta, mientras que un 23.6% menciona que están en desacuerdo con la motivación de parte de los jefes o dueños y un 21.8% mencionan que están muy en desacuerdo con la política de incentivos por parte de los jefes o dueños de las carpinterías metálicas.

Por otro lado, las prácticas de trabajo en equipo reflejan un 23.6%, el 21.8% dicen que casi siempre se realiza el trabajo en equipo, el 6.4% señala que alguna vez se ha realizado este tipo de trabajo, mientras que el 22.7% de los encuestados afirmaron que muy pocas veces se realiza el trabajo en equipo y un 25.5% manifestó que nunca se ha realizado un trabajo en equipo y que cada trabajador cumple con su función independientemente de lo que realizan sus colegas.

En cuanto a las capacitaciones en la carpintería metálica el 14.5% de los trabajadores dice que ha recibido algún tipo de capacitación para desempeñarse en estas carpinterías, el 20% afirmaron que casi siempre se han auto capacitado. El 9.1% alguna vez han recibido capacitación, mientras que el 25.5% muy pocas veces han sido capacitados frente al 30.9% que señalan que nunca han recibido una capacitación por parte de la carpintería e incluso también se han auto capacitado alguna vez.

La conclusión a la que se arribó es que es necesaria una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho. En este sentido es necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta tiene en los desempeños laborales.

3. 2.1.1.3. Antecedentes locales

En el ámbito local Arana y Vásquez (2015), han realizado un trabajo titulado: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal en el área administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo 2014”. El trabajo tuvo como objetivo determinar la incidencia de una buena gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral del personal del área administrativa en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo. Para esto se diseñó y propuso un modelo de gestión del talento humano con el fin de identificar problemas y oportunidades en la gestión integrada del talento humano.

El tipo de investigación empleada fue descriptiva; apoyada en la modalidad documental para efectuar el análisis y las inferencias y proponer un modelo de gestión del talento humano. La población de estudio estuvo conformada por los 59 trabajadores que están directamente involucrados con el desempeño laboral del Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego. La muestra se determinó por muestreo probabilístico aleatorio simple. Para ello se realizaron una serie de preguntas entre como las siguientes: 1) ¿Le gustaría que la universidad le brinde una capacitación o entrenamiento para mejorar su desempeño laboral? El 100 % del personal opinó que si se mejorara el desempeño laboral al brindar capacitación o entrenamiento al personal. 2) ¿Cree usted que al implementar un modelo de gestión del talento humano mejore el desempeño laboral? El 92.5 % del personal opinó que, si mejoraría el desempeño laboral al implantarse un modelo de gestión del talento humano, mientras que el 7.5 % opina lo contrario.

3) ¿La universidad usa sistemas de motivación? Respecto a la motivación brindada por la empresa a su personal, el 3.5 % respondió que en ciertas ocasiones existe una ligera motivación, mientras que un 44.5 % afirmó que no siempre se encuentran motivados por la universidad; el 52% restante confirma que desconoce el tema. En vista de esto se llegó a la conclusión que el incentivo que desean los trabajadores en las respuestas, se ve reflejada en que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores.

Saldaña (2015), también ha realizado un trabajo cuyo título es: “Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A. de la provincia de Pacasmayo”. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Hipermercados Tottus de la provincia de Pacasmayo. Para esto se realizó un análisis de la forma en que se lleva a cabo el proceso de la gestión del talento humano, cómo se evalúan los factores de desempeño laboral y cómo se establece la relación de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño de los colaboradores en la empresa hipermercados Tottus de la provincia de Pacasmayo.

El tipo de investigación es no experimental y descriptiva. La población estuvo conformada por 67 colaboradores de la empresa y la muestra fue el total de la población. En la dimensión dirección y desarrollo el 79.10% de los trabajadores indicaron que el trabajo no les permite desarrollarse profesionalmente y ascender a otros puestos de la organización. En la dimensión evaluación de personas, el 62.69% indicaron que la empresa tiene un modelo que permite medir la efectividad

del trabajo y el 59.70% manifestó que siempre se verifican las actividades de los colaboradores. Se concluyó entonces que si existe una mejor percepción de la gestión de talento humano habría un mayor desempeño laboral del trabajador de Hipermercados Tottus de Pacasmayo.

Cruz (2015), realizó un trabajo titulado: “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de La Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. n° 222 – Huamachuco, 2015”. El objetivo de la investigación fue determinar de qué manera la gestión del talento humano incide en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. n°222 – Huamachuco 2015. Para esto se analizaron los indicadores de gestión del talento humano y se determinó el nivel de desempeño laboral de los colaboradores y se propuso un modelo de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral.

El tipo de investigación empleada fue descriptivo, la población estuvo conformada por los 25 trabajadores de la cooperativa y la muestra se determinó mediante el método no probabilístico. En este estudio, el 71% de los trabajadores consideró que la gestión del talento humano es importante, pero esta va de la mano con los incentivos y la capacitación. La conclusión a la que se arribó fue que un modelo del talento humano crea relaciones duraderas, respecto al desempeño laboral. En consecuencia, se logra la confianza entre los mismos colaboradores hacia la empresa por el máximo tiempo posible.

Armas y Asencio (2016), también han realizado un trabajo titulado: “Gestión del talento humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A.

provincia de Ascope- 2015”. El trabajo tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, Provincia de Ascope- 2015. Para esto se determinó el nivel de la Gestión del Talento Humano, el nivel de productividad de los trabajadores y el nivel de asociación de las dimensiones de la Gestión Del Talento Humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores.

El tipo de investigación usado fue descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 300 trabajadores de la empresa y su muestra fue el reporte de los trabajadores del año 2015. El nivel de Gestión del Talento Humano y la productividad de los trabajadores de la empresa Cartavio S.A.A durante el año 2015 fue de Muy Bueno (16 – 20) 0 trabajadores; Bueno (11 – 15) 26 trabajadores; Regular (06 – 10) 60 trabajadores y Deficiente (00 – 05) 15 trabajadores. De esta manera se llegó a la conclusión de que el nivel de asociación de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano con las dimensiones de la productividad de los trabajadores de la Empresa Cartavio S.A.A, es directa.

Utrilla (2015), ha realizado un trabajo titulado: “Gestión del talento humano y su mejora en el desempeño laboral de los colaboradores de la institución educativa “Santa Teresita” de la ciudad de Trujillo, 2015”. El objetivo de la investigación fue conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E. “Santa Teresita” de la ciudad de Trujillo”; diagnosticando el proceso actual de la gestión del talento humano y analizando los efectos que afectan al desempeño laboral en el personal, estableciendo los determinantes del desempeño laboral, determinando la relación existente entre la gestión del talento

humano y el desempeño laboral y proponiendo un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal .

El tipo de investigación desarrollado fue descriptivo; dado que se recolectaron los datos sobre la base de una hipótesis y se resumió la información de manera cuidadosa para luego analizarla. La población estuvo conformada por 40 miembros que fueron el total del personal que labora en la Institución Educativa “Santa Teresita”. La muestra estuvo conformada por la misma población.

El instrumento utilizado para recolectar los datos estuvo conformado por las siguientes preguntas: 1) ¿En qué se debe preocupar la Institución para mejorar el desempeño laboral? El 30% indicó que la empresa debería preocuparse en capacitar a los trabajadores, el 20% en condiciones de trabajo y el 20% en el clima laboral. 2) ¿Cuál es el factor más determinante del aspecto laboral, personal, que encamine a mejorar su rendimiento laboral? El 40% indicó el conocimiento y las funciones del cargo, el 30% trabajo en equipo, el 20% la responsabilidad del consorcio y el 10% la calidad del trabajo.

En vista de lo anteriormente mencionado, se concluyó que la elaboración de un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de la Institución Educativa que contribuyan al desarrollo y a la satisfacción del talento humano, es necesaria para el mejoramiento del desempeño laboral.

1.2 Definición de variables

En esta sección se definirán los componentes de cada una de las variables. Esta definición permitirá una mejor comprensión del tema propuesto, pues será el marco conceptual de fondo en base al cual se realizará el trabajo de investigación.

2.2.1. Gestión del talento humano

4. 2.2.1.1. Gestión

Según el Diccionario de la Real Academia (RAE, 1970), el término gestión consiste en llevar adelante una iniciativa o un proyecto. Asimismo, esta misma fuente indica que gestión es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa actividad económica u organismo. Por otro lado, Chiavenato (2002), en su libro *Gestión de Talento Humano* señala que la gestión es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos, así como otras infinidad de variables.

Hoy en día se puede encontrar trabajadores que no están contentos con su ambiente de trabajo, remuneración y labor desempeñada por diferentes factores que suceden en la organización. Esto ha generado que muchos gerentes estén preocupados por cuanto avizoran que, si estos problemas se agudizan dentro de la fuerza laboral, estos se verán reflejados en la productividad de la empresa. La gestión se puede conceptualizar también como una secuencia de decisiones que los encargados asumen para enfrentar dificultades que puedan influir en la eficacia y eficiencia de la organización.

Para Remetería (2008), “es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

5. 2.2.1.2. Talento

Según la RAE (1970), el talento es la capacidad para el desempeño o ejercicio de una determinada ocupación. Asimismo, se considera el talento como la capacidad de razonar y entender con aptitud.

6. 2.2.1.3. Talento humano

El Talento humano o capital humano es el conocimiento que se tiene de las organizaciones a través de las personas para tomar decisiones sobre los recursos financieros y materiales de las empresas. El talento es la capacidad que multiplica el recurso financiero a través de las decisiones que se asumen por el constante y vertiginoso cambio del entorno que hace que la competencia se vuelva más exigente cada día.

Chiavenato (2002), afirma que “la gestión del talento humano es un área muy perceptible al pensamiento con que trabajan las empresas. Es fortuito y convencional, pues depende de la cultura organizacional, la estructura, características, tecnología utilizada, procesos internos y otras más” (p. 5).

Para Lledó (2011), “los recursos humanos contienen una perspectiva de dedicación y hábito de las faenas más relevantes dentro de la empresa”. Por otro lado, Dessler (2006), afirma que el talento “es el adiestramiento y regímenes necesarios para manejar los vínculos que se generan en el trabajo administrativo; es decir, reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los trabajadores de la organización” (p. 35).

2.2.2. Importancia del talento humano

Este departamento es considerado como el aspecto más relevante de una organización y su gestión es parte de la gerencia empresarial. Una adecuada dirección sobre esta sección permitirá a la organización crear una mejor calidad de vida de trabajo, dentro de la cual los trabajadores se encuentren predispuestos a realizar sus actividades, a no faltar a la labor y potenciar la fuerza de trabajo en aras de una mejora en la productividad.

El Talento humano se ha convertido en muchas organizaciones en un sistema de apoyo gerencial importante para mantener y potenciar las relaciones humanas dentro de los puestos laborales, esto generará una consistencia e identificación con la cultura organizacional, teniendo como resultado un adecuado clima laboral dentro de la organización.

2.2.3. Características del talento humano

A través del proceso de indagación para la construcción de la investigación, podríamos considerar a las siguientes características:

1. Capacidad de **evaluación** para poder observar al individuo como un ente y como integrante de una organización. Para ello, se debe considerar las acciones, realizaciones y cumplimientos de sus funciones laborales.
2. Ser **proactivos** ante las dificultades que se presentan de modo que se tome la iniciativa para tomar las mejores decisiones en el momento oportuno.
3. Capacidad de **asimilación y acomodación** con relación a los nuevos aprendizajes que se irán formando en las organizaciones.

4. Capacidad de **innovación** para crear nuevas fórmulas de trabajo y de productividad que hagan a los resultados diferentes.

2.2.4. Elementos del talento humano

Los elementos esenciales del talento humano que toda organización debiera considerar son los siguientes:

1. La competencia global.
2. Aspectos demográficos de nuestra organización.
3. La diversificación de la fuerza de trabajo (especialización).
4. Necesidades de salud, vivienda y alimentación de los trabajadores.
5. Responsabilidad social para con nuestro entorno.
6. El nivel de desempleo en el contexto.
7. Los desafíos no identificados (coyunturas).
8. Los desafíos éticos.

2.2.5. Funciones del talento humano

Sanabria (2015), refiere las siguientes funciones del talento humano:

1. Reclutamiento, selección, retención y desvinculación de la entidad.
2. Formación, si a través del reclutamiento las empresas logran obtener los diamantes en bruto que necesitan para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, es a través de la formación que dichos diamantes son pulidos. Para que un negocio logre crecer necesita que sus colaboradores desarrollen las competencias necesarias para lograr un óptimo rendimiento.

3. Compensación, aspecto relacionado al pago o remuneración y a otros beneficios concedidos al trabajador por el cumplimiento de las funciones encomendadas.
4. Gestión del desempeño, aspecto relacionado a la valoración del trabajo realizado por el trabajador dentro de la organización, a través de la evaluación de su desempeño laboral.
5. Desarrollo personal y profesional, aspecto relacionado a brindar capacitaciones, cursos, talleres y otras acciones conducentes a motivar al personal dentro de la organización.

2.2.6. Teorías del comportamiento humano

La teoría de los dos factores de Herzberg Chiavenato (2008), Para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

1. **Factores higiénicos o factores extrínsecos**, se identifican con la insatisfacción, pues se localizan en el contexto que alberga al sujeto y compromete a las disposiciones en que ejecutan los trabajadores su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la organización, los factores higiénicos están fuera del control de los seres humanos. Los principales son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella laboran, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

2. **Factores motivacionales o factores intrínsecos**, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Por otro lado, la teoría de campo de Lewin - Chiavenato (2008), refiere que la conducta del ser humano depende del siguiente factor: La conducta, la cual es el producto de la totalidad de factores y eventos que conviven en contextos singulares. Debido a ello, los trabajadores se comportan de acuerdo con una situación total (Gestalt) que comprende hechos y eventos que van a conformar ese determinado contexto situacional.

Estos hechos y eventos son producto de la dinámica de las fuerzas de ese hecho en particular, en el que cada uno se relaciona de forma particular con los demás influyendo o recibiendo influencia de los otros. Este campo dinámico produce el llamado campo psicológico personal que consiste en que cada sujeto va observando su realidad de una manera personal, esto lo llevará a imaginar una realidad coherente con la que se da, o una realidad imaginaria producto de la sucesión de dichos hechos o acontecimientos.

En el ambiente psicológico, los objetos, las personas y las situaciones pueden adquirir valores que determinan un campo dinámico de fuerzas psicológicas. El valor

es positivo cuando los objetos, las personas y las situaciones pueden o prometen satisfacer las necesidades presentes del individuo y es negativo cuando pueden o prometen ocasionar algún perjuicio o daño. La tendencia de los objetos, personas o situaciones con valor positivo es atraer al individuo, mientras que los de valor negativo es causarle aversión o huida. La atracción es una fuerza o vector dirigido hacia el objeto, la persona o la situación, mientras que la aversión es una fuerza o vector que lo lleva a apartarse, a alejarse del objeto, la persona o la situación. Un vector siempre tiende a producir un movimiento en cierta dirección. Cuando dos o más vectores actúan al mismo tiempo sobre una persona, el movimiento es una especie de fuerza resultante (o momento de fuerzas). Algunas veces el movimiento producido por los vectores puede ser impedido o bloqueado completamente por una barrera (impedimento u obstáculo). En general, el movimiento puede ser de aproximación o de alejamiento.

El modelo conductual humano según la teoría de campo puede representarse matemáticamente por la ecuación: $C = f(P, M)$. Donde la conducta (C) es resultado o función (f) de la interacción entre la persona (P) y su ambiente (M). En esta ecuación, la persona (P) está determinada por las características genéticas y por las adquiridas por el aprendizaje a través de su contacto con el medio. La teoría de campo explica por qué un mismo objeto, situación o persona pueden ser percibidas e interpretadas de manera diferente por cada individuo. (p. 45-46)

2.2.7. Teoría de la disonancia cognitiva de Chiavenato (2008)

La teoría de la disonancia cognitiva de Festinger se basa en la premisa de que cada persona se esfuerza por obtener un estado de consonancia o coherencia

consigo misma. Si la persona tiene conocimientos sobre sí misma y sobre su ambiente incongruentes entre sí (es decir, un conocimiento implica lo opuesto al otro), entonces se presenta un estado de disonancia cognitiva. La disonancia cognitiva es una de las principales fuentes de incongruencia conductual. Las personas no la toleran y cuando se presenta (por ejemplo, cuando un individuo cree en una cosa y, sin embargo, actúa de manera contraria a esa creencia), se ven motivadas a reducir el conflicto. A ese conflicto o incongruencia se le da el nombre de disonancia. Un elemento cognitivo es una especie de creencia, conocimiento u opinión que el individuo tiene de sí mismo o del medio externo. Los elementos cognitivos pueden estar relacionados de tres maneras: consonante, disonante o irrelevante:

1. Relación disonante, cuando el individuo cree que fumar es nocivo, y sin embargo sigue fumando (dos cogniciones en relación disonante).
2. Relación consonante, cuando cree que fumar es nocivo y por lo tanto deja de fumar (dos cogniciones en relación consonante).
3. Relación irrelevante, cuando considera que fumar es nocivo y le gusta pasear (elementos en una relación irrelevante).

Cuando se presenta una relación disonante, la persona se siente mal y para escapar del conflicto íntimo trata de adoptar una de las tres acciones siguientes:

1. Puede reducirla, con la modificación de sus cogniciones personales para sintonizarlas o adecuarlas a la realidad externa. La persona modifica su conducta para reducir la disonancia en relación con la realidad externa.

2. Puede reducirla, al tratar de modificar la realidad externa para adaptarla a sus cogniciones personales.
3. La persona conserva sus convicciones y trata de modificar el mundo a su alrededor para adecuarlo a ellas.
4. Si no puede modificar sus convicciones personales ni la realidad externa, entonces la persona tiene que convivir con el conflicto íntimo de la relación disonante o incongruente.

La cognición proporciona un cuadro de referencia para que las personas se sitúen en el mundo que las rodea y lo entiendan adecuadamente. La disonancia cognitiva proviene de situaciones que plantean algún proceso de decisión para el individuo y del conflicto resultante de cogniciones que no coinciden o no concuerdan entre sí. En realidad, la vida de todas las personas es una constante búsqueda de reducción de la disonancia. (p. 46)

2.2.8. Dimensiones de la variable talento humano

Las dimensiones de la variable talento humano son definidas en base al aporte de diferentes autores. En seguida se hará una clasificación somera de las mismas en los siguientes incisos:

a) Dimensión del conocimiento

Chiavenato (2013), señala que “el conocimiento es el cumulo de datos, definiciones, signos y aprendizajes que todo gerente tiene sobre su área. Este conocimiento se va renovando constantemente a medida que el conocimiento se va nutriendo de nuevas ideas que el contexto le da, esto le permitirá al gerente contextualizarlo y aplicarlo a su organización”. (p. 4).

Según Arias (2010), “el conocimiento es un caudal que rápidamente se está constituyendo en un elemento importante para cambiar los contextos de las organizaciones debido al vertiginoso avance que está teniendo el flujo de la información. Por ello, este es un elemento importante para el flujo económico de la organización lo que conllevará a generar estrategias para su incorporación”. (p. 79).

Para Quintana (2006), “el conocimiento forma la colectividad de conceptos, ideas, axiología y percepciones que logran determinar la idea mental que cada individuo se forma en su parte cognitiva para poder asimilar y acomodar nociones, definiciones y habilidades”. (p. 89).

b) Dimensión habilidades

Según Chiavenato (2013), “se trata del saber ser y hacer. Esto quiere decir que el emplear y utilizar el conocimiento nos sirve para solucionar situaciones conflictivas dentro de la organización con la finalidad de obtener un resultado provechoso para la organización”. (p. 50).

Álvarez (1999) la define como, “la dimensión del contenido que refleja el desenvolvimiento del sujeto en un área específica del saber humano. Se trata de observar las actitudes y destrezas del individuo frente a un objetivo”. (p. 71). Para la autora de este trabajo la habilidad es una actitud del sujeto para realizar un trabajo específico y la cual se relaciona con la capacidad que este tiene para poder desarrollarla de forma eficiente y eficaz.

c) Dimensión motivación

Galicia (2010), la define como “la fuerza que motiva, dirige y equilibra el desempeño de cada individuo con relación a los objetivos que toda organización se

plantea". (p. 155). Por su parte Chiavenato (2010), lo define como "el producto del intercambio entre el contexto en el cual se da el trabajo y el sujeto. Es decir, cada sujeto según los objetivos que tenga y el contexto en el cual estos se dan van a contribuir a un trabajo productivo o improductivo.

d) Dimensión actitudes

Para Chiavenato (2010), "la actitud son estadios cognoscitivos de alerta fomentados por la experiencia que cada sujeto trae a la organización, la cual profesa un peso determinado en la respuesta del individuo ante cualquier estímulo externo a él. (p. 224).

Para Robbins (2004), "las actitudes son razonamientos positivos o negativos sobre determinadas situaciones, lo que las hace posturas que el individuo va adoptar ante situaciones similares". (p. 71). La actitud es una organización relativamente duradera de creencias en torno a un objeto o una situación, las cuales predisponen a reaccionar preferentemente de una manera determinada"

2.2.9. Variable desempeño laboral

7. 2.2.9.1. Desempeño

El desempeño es un verbo de acción que nos sitúa al final de una tarea o una función específica. Es decir, implica el proceso por el cual el trabajador ejecuta una acción con la finalidad de obtener un resultado positivo. Dentro de las empresas es conceptualizado desde diversas ópticas en la teoría de la administración. Por ello, e los siguientes ítems se citarán a algunos autores quienes proporcionarán sus conclusiones para esclarecer este concepto.

8. 2.2.9.2. Desempeño laboral

Palaci (2005) afirma que, “el desempeño laboral es el desenvolvimiento eficiente y eficaz que cada sujeto realiza frente a una tarea específica y que esta contribuya al logro de la organización”. (p. 155). Según Chiavenato (2008), “son los comportamientos y acciones que los trabajadores realizan para obtener un objetivo planteado por la organización. Si los trabajadores realizan su tarea de forma eficiente y eficaz estaríamos conceptualizando un desempeño laboral óptimo”. (p. 78).

Para Robbins y Judge (2014), “el desempeño laboral son los desenvolvimientos óptimos observados a los trabajadores que le permiten a la organización alcanzar sus objetivos o metas a corto y largo plazo. Estos desenvolvimientos se miden en función a las competencias que cada trabajador debe tener según el puesto de trabajo para el cual desarrolla la tarea”: (p. 84).

2.2.10. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral estará asociado a la evaluación que el trabajador debe tener con relación al puesto en donde labora. Por ello, las organizaciones adoptan estrategias para poder definir con celeridad las competencias que cada trabajador debe tener para ciertos puestos dentro de la organización. Bajo esta premisa se consigna la siguiente definición:

García (2001) señala que, “la importancia de la evaluación del desempeño laboral le permite a la gerencia determinar de forma objetiva que el esfuerzo realizado por los trabajadores cumple con el logro de los objetivos y como consecuencia de ellos se cristaliza la misión de la misma a corto plazo y la visión de ella a largo plazo. Si producto de esta evaluación se detecta que los esfuerzos no son los suficientes, se

tendrá que realizar un plan de mejora para ajustar procedimientos o mejorar los mismos.” (p. 221).

Cuadro 1. Cuadro comprensivo del desempeño laboral

Características del desempeño laboral según Chiavenato (2008)	Principios del desempeño laboral	Funciones del desempeño laboral	Elementos del desempeño laboral
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación ✓ Responsabilidad ✓ Claridad ✓ Rapidez ✓ Creatividad ✓ Focalización ✓ Flexibilidad ✓ Interacción 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación ✓ Captación de recursos humanos ✓ Descripción del puesto de trabajo ✓ Adaptación al puesto de trabajo ✓ Comunicación ✓ Desarrollo y promoción ✓ Compensaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Motivación intrínseca ✓ Inquietudes del evaluado ✓ Necesidades de formación ✓ Descubrir personas claves 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Enfoques sistémicos ✓ Perfil del puesto de trabajo ✓ Naturaleza del programa ✓ Estrategias de desempeño

Fuente: Elaboración propia.

2.2.11. Dimensiones del desempeño laboral

En este punto se pueden constatar las siguientes dimensiones del desempeño laboral:

a) Dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas

Según Arias (2010), “un objetivo general es el logro final de una investigación la cual responde previamente a una formulación de problema que se ha planteado al inicio del trabajo” (p. 45). Para Medina Gómez (1996), “es la evaluación del grado

de ejecución de las metas planificadas con los recursos solicitados en un determinado lapso. Para ello se puntualiza el enjuiciamiento cuantitativo y cualitativo que se le asigna a cada uno, así como el cumplimiento en cantidad y calidad de las acciones trazadas en dichas actividades.” (p. 67).

b) Dimensión Cooperación y trabajo en equipo

Según Allens (2005), “es la predisposición para la asistencia y apoyo con los demás, formar parte de un equipo, laborar con todos y dejar de lado el individualismo. Para lograrlo, el trabajador debe tener una predisposición genuina y acoplarse al trabajo de equipo en el cual las tareas están repartidas en aras de alcanzar los objetivos”. (p. 287).

Chiavenato (2013), “el equipo de trabajo desarrolla un rol importante en la adaptación de los nuevos trabajadores con la finalidad de que estos se adapten y asimilen los objetivos que el grupo de trabajo tiene planificados. La aceptación es importante para los objetivos grupales, así como también las creencias y actitudes de los sujetos para con la organización y su filosofía institucional.” (p. 189).

c) Dimensión Disciplina Laboral

Medina (1996), “se valora el rendimiento laboral, concurrencia, diligencia y realización de las normas de trabajo y de comportamiento dentro de la organización”. (p. 78). Werher (2007), la define como “el acto administrativo que se realiza con la finalidad de estimular y asegurar el cumplimiento de las normas internas de la organización, con la finalidad de que se cumplan los procedimientos y así evitar el alejamiento de los objetivos trazados por la organización.” (p. 453).

d) Dimensión Superación Personal

Maristany (2005), nos indica que “la superación personal es buscar la superación dentro de sus puestos laborales con la finalidad de poder ser considerados como talentos y así poder ser considerados para cargos superiores que le permitan conocer nuevas culturas y países”. (p. 37). Medina (1996), “es la dimensión en la cual se aprecia si el sujeto con sus potencialidades y debilidades realiza una óptima presentación laboral en pro de alcanzar mejores resultados y si este es consciente de sus debilidades y trata de superarlas a través de capacitaciones constantes.” (p. 78).

○ **2.3. Definiciones de términos básicos**

2.3.1. Capacitación

Es el conjunto de diligencias didácticas encaminadas a incrementadas los conocimientos, destrezas y aptitudes de los individuos que laboran para una organización. Esta actividad les faculta a los trabajadores tener autoridad para desempeñarse de la mejor manera en sus puestos de trabajo y enfrentarse a los constantes cambios de los contextos.

2.3.2. Capacitación del trabajador

Está demostrado que, si una organización planifica, organiza y ejecuta capacitaciones hará que el desenvolvimiento de los individuos sea más eficiente y eficaz y, con ello contribuye de una manera directa en la productividad de la organización.

2.3.3. Competencia

La “competencia” deriva del latín *competentia* y tiene dos acepciones: la primera hace referencia a la disputa que desarrollan dos o más sujetos con relación a algo. Esto asociado a la rivalidad que existe entre las organizaciones que desempeñan dentro del mismo rubro. Por otro lado, la competencia está asociada a la habilidad, destreza, capacidad, predisposición que tiene un sujeto con relación a una determinada actividad.

2.3.4. Comunicación

Según Pérez, G. (1988), “es un principio importante en toda organización empresarial, pues de ella, los procesos administrativos como dirección, control, la coordinación y la comprensión de los trabajadores conformados en equipos de trabajos les permite viabilizar de forma directa y rápida las decisiones y/o estrategias que la organización adoptara ante una situación conflictiva dentro de la empresa”. (p. 44).

2.3.6. Desarrollo de las personas

Según Pérez G. (1988) nos dice que, “supone una fuerza de voluntad tenaz por hacer de los trabajadores, los mejores cada día, tanto en el plano personal como el profesional, para que puedan contribuir al logro de los objetivos de la organización. Las empresas deben considerar un desarrollo holístico de sus trabajadores en todos los aspectos de su vida”. (p. 292).

2.3.7. Evaluaciones negativas

Pérez G. (1988) indica que, “cuando el desempeño laboral del trabajador es deficiente, debemos darle la información de forma oportuna, clara y exacta de forma

que este pueda recepcionar el mismo de forma positiva y lo tome como un desafío y no como una situación indeseable. (p. 64).

2.3.8. Evaluaciones positivas

Cuando los trabajadores cumplen con los requisitos que exige el puesto de trabajo, entonces estaremos asegurando el logro de los objetivos y por ende el clima laboral se verá fortalecido.

2.3.9. Economía

Es la ciencia que se encarga de estudiar los recursos de las organizaciones para crear utilidades y producción, consumo y distribución de servicios y bienes para la colectividad.

2.3.10. Eficacia

Deriva de la voz latina *efficacia* y es la cualidad para realizar lo que previamente ha sido planificado. Asimismo, es la capacidad de lograr en los otros el resultado que estaba planificado.

2.3.11. Eficiencia

Esta palabra proviene del latín *efficientia* que indica producción, fuerza o acción. Por lo tanto, la eficiencia es poder desarrollar las actividades de forma idónea. La eficiencia depende mucho del sujeto, es decir las habilidades y destrezas que el sujeto tenga para poder desarrollar las actividades laborales con mayor precisión y exactitud.

2.3.12. Empowerment

Pérez G. (1988) indica que, “es la destreza de instruir a grupos de trabajadores para poder asignarles responsabilidades, participen, contribuyan, creen, innoven,

asuman riesgos, sean líderes, fomenten el trabajo en equipo y utilicen los materiales y equipo de forma pertinente”. (p. 268).

2.3.13. Excelencia

Este término tiene que ver con lo excelso, lo óptimo; es decir, lo destacado. La excelencia lleva a los trabajadores a buscar superarse cada día en sus tareas diarias, ser los mejores cada día en cada una de las actividades que desarrolla.

2.3.14. Gestión

Es el conjunto de acciones o tareas que nos van a permitir el desarrollo de cualquier actividad o tarea. Desde otra perspectiva, la gestión vendría a ser los pasos que se debe realizar para solucionar un conflicto o refrendar un proyecto. Dentro del plano comercial, la gestión está asociada al plano administrativo de una organización.

2.3.15. Puesto

Deriva del latín *positio*, que nos va a permitir describir la postura o actitud que va a tener un trabajador frente a determinadas tareas o los gestos no verbales que generará al realizar una actividad específica.

2.3.16. Salario

Es la contraprestación que recibe un trabajador como consecuencia de haber desarrollado una actividad laboral.

Capítulo III

Materiales y métodos

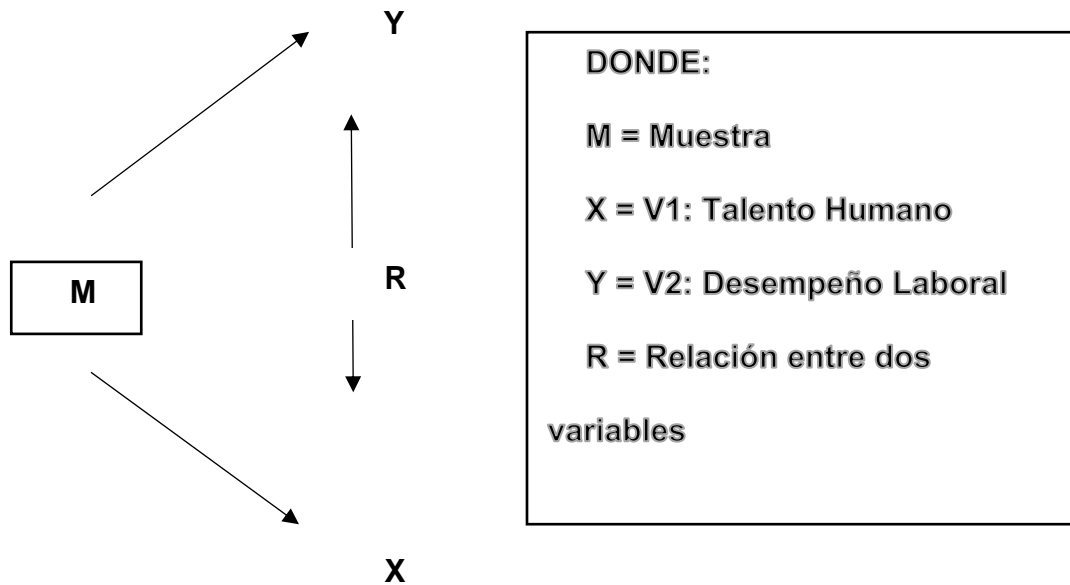
3.1.1 Tipo de estudio

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado mediante el método hipotético – deductivo, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007), “es un modelo de confirmación y refutación de hipótesis. Es decir, que las hipótesis pueden ser aceptadas o rechazadas a medida que las hipótesis sean verdaderas o falsas. Para ello primero se debe trabajar con la observación. El estudio es también básico y cuantitativo. Según Arias, Fidias (2012), lo estudios básicos “son investigaciones puras que partes de un marco teórico y a partir de allí se pueden generar algunas teorías”. (p. 14). Es cuantitativo porque de acuerdo a Hernández, Fernández y Sampieri (2014), los estudios cuantitativos “utilizan la recolección de datos para probar hipótesis con bases numéricas y análisis estadístico para poder posicionar patrones de conducta”. (p. 5).

3.2. Diseño de investigación

El presente trabajo adopta el diseño descriptivo, correlacional, no experimental. Descriptiva porque se describirán las características de un fenómeno puntual. Es decir, se recogerá información independiente sobre las variables de esta investigación. No experimental porque no se van a manipular o controlar variables de estudio, pero si se realizará un análisis numérico de datos a través de la observación y posterior interpretación de estos. Este diseño se divide en dos tipos: transversales y longitudinales. En este trabajo se desarrollará la primera (transversales) cuyo esquema es el siguiente: (ver la página siguiente)

Figura 1. Diseño de investigación



Fuente: Elaboración propia

Cabe precisar que los diseños transversales permiten al investigador describir para luego analizar las variables de la investigación y su interrelación entre las mismas. Asimismo, estos diseños se dividen en: Transversales Descriptivos y Transversales Correlacionales. Nosotros utilizaremos las Correlacionales que nos permitirán establecer relación entre las variables en un lapso fijado y las consiguientes correlaciones que se puedan dar entre las mismas.

3.3. Hipótesis y variables de investigación

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la Gestiona del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1. Existe relación entre el conocimiento y el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Hipótesis específica 2. Existe relación entre las habilidades con la variable desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Hipótesis específica 3. Existe relación entre la motivación se relaciona con el variable desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Hipótesis específica 4. Existe relación entre las actitudes con el desempeño laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

3.3.3. Variables de investigación

3.3.3.1. Variable independiente: Gestión del talento humano

Chiavenato (2002) dice que “la gestión del talento humano es un área muy perceptible al pensamiento que se trabaja las empresas. Es fortuito y convencional, pues depende de la cultura organizacional, la estructura, características, tecnología utilizada, procesos internos y otras más”. (p. 5).

3.3.3.2. Variable independiente: Desempeño laboral

Palaci (2005) nos dice que, “el desempeño laboral es el desenvolvimiento eficiente y eficaz que cada sujeto realiza frente a una tarea específica y que esta contribuya al logro de la organización”. (p. 155).

3.4. Operacionalización de las variables

Según Hernández, Fernández y Sampieri (2012) la operacionalización de las variables es un proceso metodológico de un concepto que consiste en definir las

operaciones que permiten medir ese concepto o los indicadores observables por medio de los cuales se manifiesta ese concepto.

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente: Gestión del Talento Humano (GTH)

Variable	Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	ESCALAS	NIVELES Y RANGOS
Gestión del talento humano	Chiavenato (2002) "Afirma que gestión del talento humano es un área muy perceptible al pensamiento que se trabaja las empresas. Es fortuito y convencional, pues depende de la cultura organizacional, la estructura, características, tecnología utilizada, procesos internos y otras más". (p. 5)	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lecciones aprendidas ✓ Ideas propuestas ✓ Productos de información 	Del 1 al 5	SIEMPRE = 3 A VECES = 2 NUNCA = 1	MUY FAVORABLE (48 – 60)
		HABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad del conocimiento ✓ Crear ✓ Innovar 	Del 6 al 10		FAVORABLE (34 – 47)
		MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Productividad laboral ✓ Participación laboral ✓ Incentivo salarial 	Del 11 al 15		DESFAVORABLE (20 – 33)

Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño

laboral

Variabl e	Definición Conceptual	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTE M	ESCALA S	NIVELES Y RANGOS
		ACTITUDES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alcanzar metas ✓ Asumir riesgos ✓ Logros 	Del 16 al 20		
Desempeño laboral	<p>Para Robbins y Judge (2013), “el desempeño laboral son los desenvolvimientos óptimos observados a los trabajadores que le permiten a la organización alcanzar sus objetivos o metas a corto y largo plazo. Estos desenvolvimientos se miden en función a las competencias que cada trabajador debe tener según el puesto de trabajo para el cual desarrolla la tarea”: (p. 84).</p>	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecutar las tareas ✓ Alcanzar metas trazadas ✓ Lograr la misión 	Del 1 al 5	SIEMPRE = 3 A VECES = 2 NUNCA = 3	MUY FAVORABLE (48 – 60)
		COOPERACIÓN Y TRABAJO EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lograr mejoras. ✓ Emprendimiento de proyectos en la sociedad 	Del 6 al 10		FAVORABLE (34 – 47)
		DISCIPLINA LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de horario ✓ Alcanzar fines trazados 	Del 11 al 15		DESAVORABLE (20 – 33)
		SUPERACIÓN PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación ✓ Realización ✓ Relaciones personales 	Del 16 al 20		

Fuente: Elaboración propia

3.5. Población, muestra y muestreo

Según Tamayo y Tamayo (2005) señala que la población es el conjunto de un objeto de estudio incluyendo la totalidad de unidades de análisis que conforman dicho conjunto a la cual se le va a llamar población por constituir el total de la investigación. La población está conformada por 70 trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

La muestra, según Tamayo y Tamayo (2005), afirma que “es el grupo de individuos que se toma de una población para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 38). Debido a ello, para el presente trabajo la muestra será de 70 trabajadores. El muestreo no fue aplicado por ser un estudio censal en la cual esta queda a criterio del investigador.

3.6. Criterios de selección

3.6.1. Criterios de inclusión

Ser trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, voluntarios a la encuesta de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral. Ser trabajadores la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, que asistieron el día de la encuesta de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral.

3.6.2. Criterios de exclusión

No ser trabajadores la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el presente informe, trabajaremos con la técnica de la encuesta la cual está dirigida a los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C.

Huanchaco con la finalidad de medir su Talento Humano con relación al Desempeño Laboral. Tiene la finalidad de recopilar datos respecto a la gestión administrativa del talento humano y el desempeño laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco se aplicará un cuestionario.

3.8. Validación y confiabilidad del instrumento

Con respecto a la validación de un instrumento de investigación, Hernández, Fernández y Sampieri (2014), indicaron “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”. (p. 243). El instrumento fue validado por expertos con grado de Magister y/o Doctor.

Por otro lado, y con respecto a la confiabilidad de un instrumento toma diferentes variantes al ser evaluada como, por ejemplo: coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero el elemento homogenizador es que todos son considerados con diversos coeficientes de correlación.

En el caso específico del coeficiente de confiabilidad vinculado a la homogeneidad o consistencia interna, se dispone del coeficiente (alpha). Por lo tanto, con la creación del alpha de Cron Bach, los investigadores fueron capaces de evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento constituido por una escala Likert, o cualquier escala de opciones múltiples a través del software SPSS 24.0 y el programa Excel.

Ficha técnica del instrumento de Gestión del Talento Humano (Tabla 13)

VARIABLE 1	Gestión del Talento Humano
AUTOR Y AÑO	Martha Alicia Alles - 2010
PROCEDENCIA	Diccionario de preguntas La trilogía Tomo III

PAÍS	Argentina
ADAPTACIÓN	Rosa Elvira Vaca
AÑO	2018
PROCEDENCIA	Universidad Peruana Unión
OBJETIVO	Medir el Talento humano de trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
INSTITUCIÓN	Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
TIPO DE INSTRUMENTO	Encuesta
APLICACIÓN	Directa
TIEMPO DE DURACIÓN	20 minutos
DIMENSIONES	Cuatro: Conocimientos, Habilidad, Motivación y Actitud.
ESCALA DE MEDICIÓN	Tres: Nunca (1 punto) / A veces (2 puntos) / Siempre (3 puntos)
ÍTEMS	Conocimientos: 5 ítems. Habilidad: 5 ítems. Motivación: 5 ítems. Actitud: 5 ítems.

La escala de medición del Talento Humano será de:

NIVEL	RANGO
Muy Favorable	48 - 60
Favorable	34 - 47
Desfavorable	00 - 33

Ficha técnica del instrumento de Desempeño Laboral (Tabla 14)

VARIABLE 2	Desempeño Laboral
AUTOR Y AÑO	Martha Alicia Alles - 2010

PROCEDENCIA	Diccionario de preguntas La trilogía Tomo III
PAÍS	Argentina
ADAPTACIÓN	Rosa Elvira Vaca
AÑO	2018
PROCEDENCIA	Universidad Peruana Unión
OBJETIVO	Medir el desempeño de trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
INSTITUCIÓN	Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
TIPO DE INSTRUMENTO	Encuesta
APLICACIÓN	Directa
TIEMPO DE DURACIÓN	20 minutos
DIMENSIONES	Cuatro: Cumplimiento de los objetivos y tareas, Cooperación y trabajo en equipo, Disciplina laboral y Superación personal.
ESCALA DE MEDICIÓN	Tres: Nunca (1 punto) / A veces (2 puntos) / Siempre (3 puntos)
ÍTEMS	Cumplimiento de los objetivos y tareas, Cooperación: 5 ítems. Cooperación y trabajo en equipo: 5 ítems. Disciplina laboral: 5 ítems. Superación personal: 5 ítems.

La escala de medición del Talento Humano será de:

NIVEL	RANGO
Alta	48 - 60
Media	34 - 47
Baja	20 - 33

3.9. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos es mediante el programa estadístico SPSS versión 24, la descripción de variables que se usó fue con los estadígrafos de frecuencias y porcentajes estables, presentadas con tablas y figuras. Para confirmar que la distribución de los datos estadísticos descriptivos con variables de estudio cualitativas ordinales representada por medio de la prueba no paramétrica, se realizó la Prueba de Normalidad, luego como resultado se analiza el Coeficiente de Spearman con las correlaciones según las hipótesis formuladas.

3.9.1. Método Estadístico

El Coeficiente de correlación de los rangos de Spearman, es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Existen dos métodos para calcular el coeficiente de correlación de los rangos uno señalado por Spearman y otro por Kendall. El r de Spearman llamado también rho de Spearman es más fácil de calcular que el de Kendall. El coeficiente de correlación de Spearman es exactamente el mismo que el coeficiente de correlación de Pearson calculado sobre el rango de observaciones. En definitiva, la correlación estimada entre X e Y se halla calculado el coeficiente de correlación de Pearson para el conjunto de rangos apareados. El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores externos ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales.

3.10. Aspectos éticos

Se sugiere los siguientes principios:

a) Reserva de identidad de los trabajadores encuestados de la empresa

Servicios y

Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

b) No manipulación de resultados de las encuestas hechas a los trabajadores

de la

empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

4. Capítulo IV

4.2. Resultados y Discusión

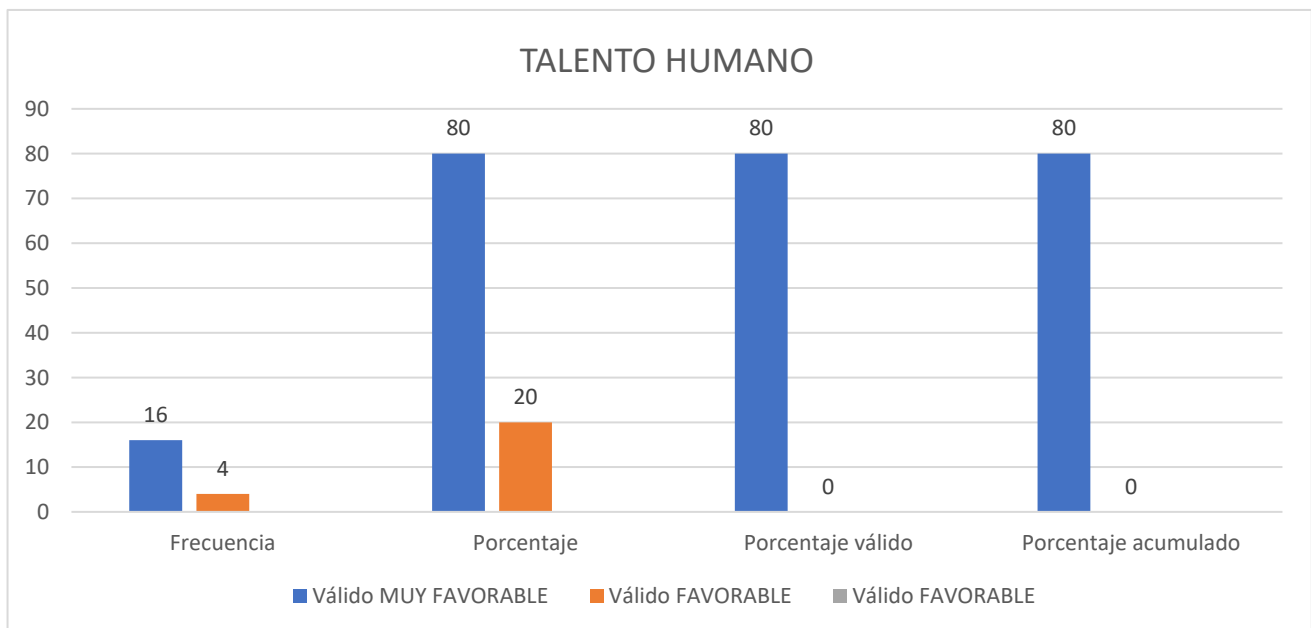
4.1.1. Resultado 1

En el siguiente cuadro se describen los resultados de la variable “talento humano” de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Tabla 03: Análisis descriptivo del Talento Humano.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY FAVORABLE	16	80	80	80
FAVORABLE	4	20	100,0	100,0

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.1.1.1. Interpretación

En la tabla 03 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% de ellos se encuentran en el nivel muy favorable, 4 trabajadores o el 20% de ellos se encuentran en el nivel favorable.

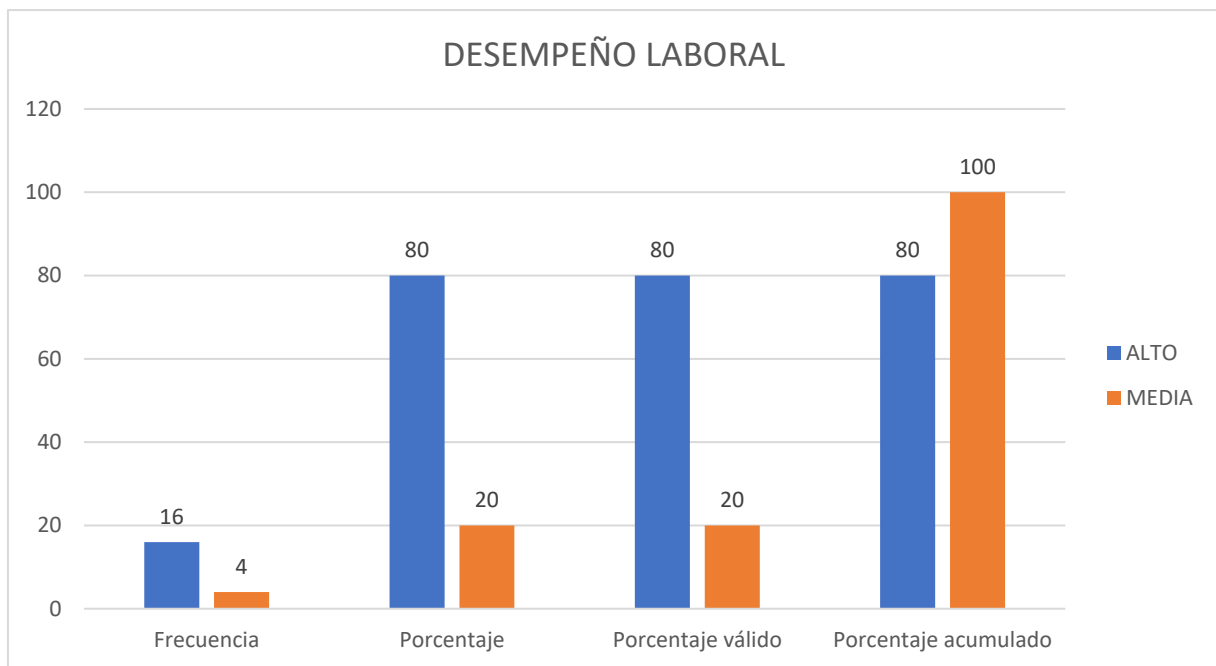
4.1.2. resultado 2

A continuación, se describen los resultados de la variable desempeño laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Tabla 04: Análisis descriptivo del Desempeño Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	16	80,0	80,0	80,0
	MEDIA	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.2.1.1. 2.1.2.1. Interpretación

En la tabla 04 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% de ellos se encuentran en el nivel alto y tan solo 4 trabajadores o el 20.0% de ellos se encuentra en el nivel medio.

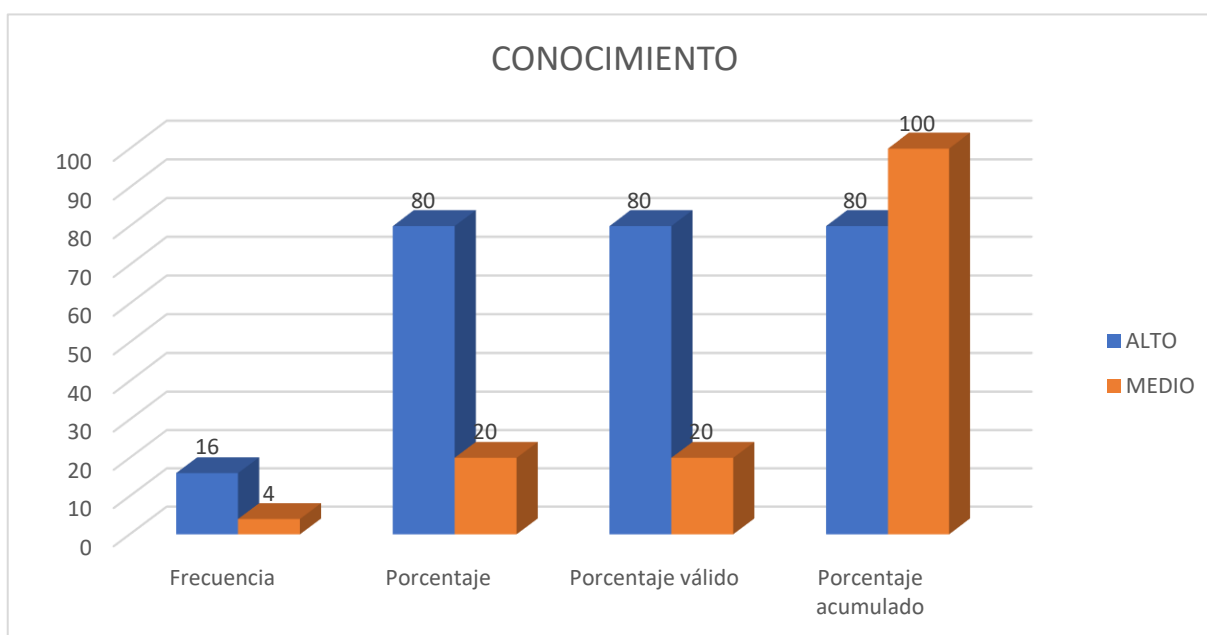
4.1.3. Resultado 3

En seguida se describe el resultado de las frecuencias y porcentajes del CONOCIMIENTO en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco. En la página siguiente se verán de forma gráfica los resultados del análisis descriptivo del Nivel de Conocimiento. Allí se verá la frecuencia, el porcentaje, el porcentaje válido y el porcentaje acumulado respectivamente.

Tabla 05: Análisis descriptivo del Nivel de Conocimiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	16	80,0	80,0	80,0
	MEDIO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.1.3.1. Interpretación

En la tabla N° 05 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% se encuentran en el nivel alto y tan solo 4 trabajadores o el 20.0% se encuentra en el nivel medio.

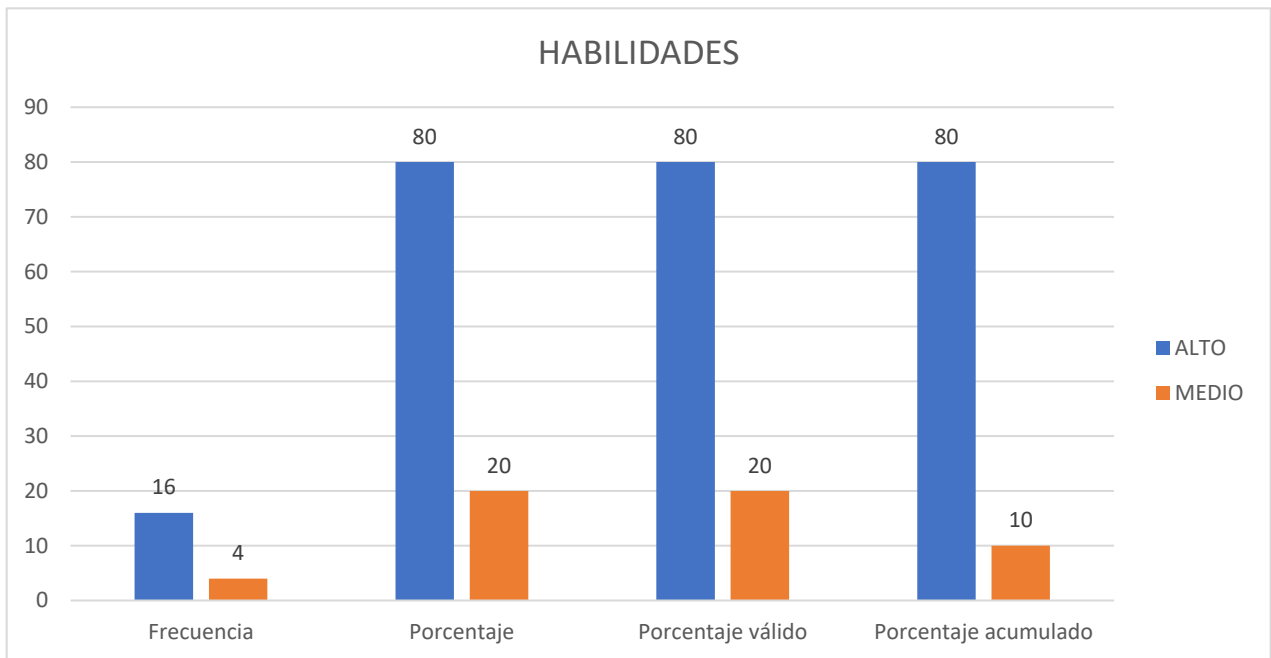
4.1.4. Resultado 4

En esta sección se describen los resultados de las frecuencias y porcentajes de las habilidades en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Tabla 06: Análisis descriptivo del Nivel de Habilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	16	80,0	80,0	80,0
	MEDIO	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.1.4.1. Interpretación

En la tabla N° 06 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% se encuentran en el nivel alto y tan solo 4 trabajadores o el 20.0% se encuentra en el nivel medio.

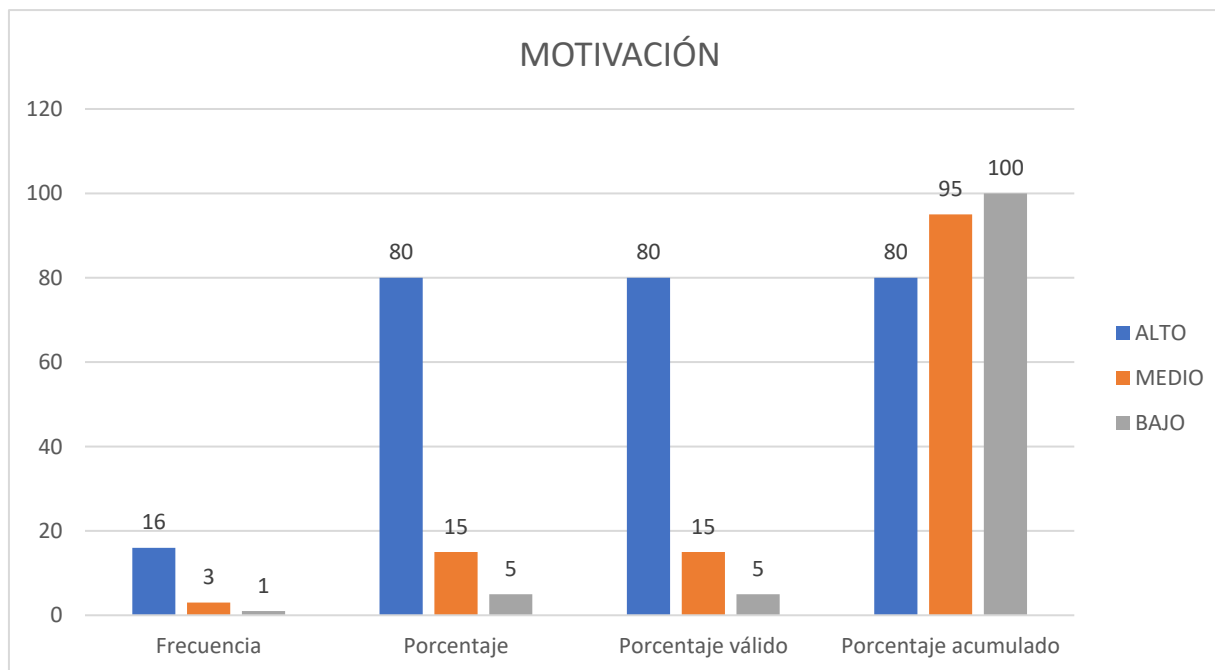
4.1.5. Resultado 5

En esta sección se escriben las frecuencias y porcentajes de la motivación en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Tabla 07: Análisis descriptivo del Nivel de Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	16	80,0	80,0	80,0
	MEDIO	3	15,0	15,0	95,0
	BAJO	1	5,0	5,0	100
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.1.5.1. Interpretación

En la tabla N° 07 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% se encuentran en el nivel alto, 3 trabajadores o el 15.0% se encuentra en el nivel medio y 1 trabajador se encuentra en el nivel bajo.

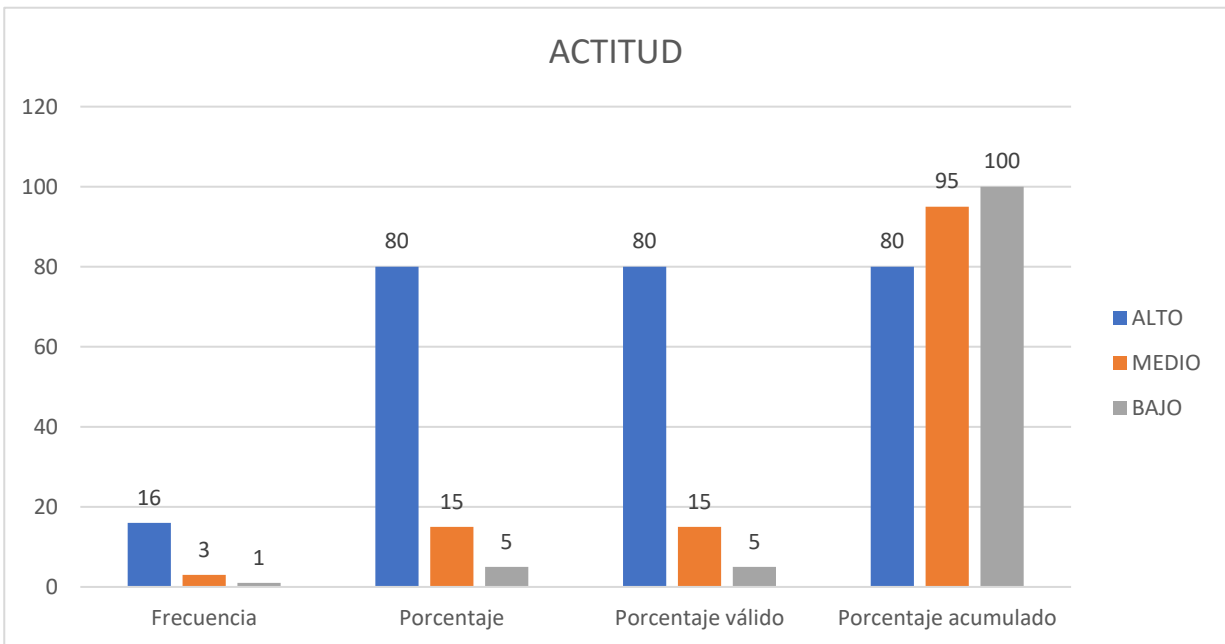
4.1.6. Resultado 6

En esta sección se describen las frecuencias y porcentajes de la actitud en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Tabla 08: Análisis descriptivo del Nivel de Actitud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	16	80,0	80,0	80,0
	MEDIO	3	15,0	15,0	95,0
	BAJO	1	5,0	5,0	100
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.



Fuente: Datos procesados en Excel

4.1.6.1. Interpretación

En la tabla N° 08 se observa que 16 trabajadores o el 80.0% de los trabajadores encuestados se encuentran en el nivel alto y tan solo 4 trabajadores o el 20.0% de los trabajadores encuestados se encuentra en el nivel medio.

4.3. Prueba de Normalidad de las variables

4.2.1. Prueba de Hipótesis

H_0 Lo datos siguen una distribución normal

H_1 Los datos siguen una distribución normal

La Hipótesis nula será aceptada siempre que el valor de significancia del estadístico a utilizar sea mayor de 0.05, lo cual indicaría que los datos con los que se están trabajando siguen una distribución normal. Se debe tener en cuenta que al

poseer un número pequeño de datos se tomará en cuenta el valor del estadístico de Shapiro - Wilk.

Tabla 09: Prueba de normalidad del Talento Humano.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL	,307	20	,000	,688	20	,000

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.

Una vez procesados los datos del Talento Humano podemos apreciar que el estadístico de Shapiro-Wilk posee un nivel de significancia de 0.000, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir los datos del talento Humano no siguen una distribución normal.

Tabla 10: Prueba de normalidad del Desempeño Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL	,247	20	,002	,769	20	,000

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.

En la tabla número X podemos observar que el valor de significancia del estadístico de Shapiro-Wilk analizando los datos del desempeño laboral, resultó ser menor que 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir los datos de desempeño laboral no siguen una distribución normal.

Las hipótesis para el presente trabajo son las siguientes:

Hipótesis General

H_1 : Existe relación entre la Gestiona del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

Hipótesis Nula

H_0 : No Existe relación entre la Gestiona del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.

RHO DE SPERMAN

Prueba de Hipótesis

$$H_0: r_s = 0$$

$$H_1: r_s \neq 0$$

La hipótesis nula será aceptada siempre que el valor de significancia bilateral sea mayor de 0.05, esto significa que no existe correlación estadísticamente significativa entre las variables analizadas.

Tabla 11: Coeficiente de correlación entre variables

		DESEMPEÑO LABORAL
TALENTO HUMANO	Coeficiente de correlación	0.563
	Sig. (bilateral)	0.009
	N	20
Nivel de conocimiento	Coeficiente de correlación	0.581
	Sig. (bilateral)	0.007
	N	20
Nivel de Habilidad	Coeficiente de correlación	0.558
	Sig. (bilateral)	0.01
	N	20

Nivel de Motivación	Coeficiente de correlación	0.537
	Sig. (bilateral)	0.014
	N	20
Nivel de Actitud	Coeficiente de correlación	0.589
	Sig. (bilateral)	0.006
	N	20

Fuente: Datos procesados en el software SPSS 25.

Al analizar el coeficiente de correlación de Spearman, se puede notar que en todos los casos estos resultaron ser menores de 0.05, lo cual nos lleva a rechazar la hipótesis nula, es decir, en un primer análisis las variables de Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral poseen una correlación estadísticamente significativa, la cual es de 0.563. Por otro lado, se tiene que, al analizar la correlación existente entre las dimensiones de la gestión del talento humano, es decir Nivel de conocimiento, Nivel de Habilidad, Nivel de Motivación y Nivel de Actitud se encuentran correlacionadas de manera estadísticamente significativa con el Desempeño laboral.

4.4. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis alternativa general que establece que existe relación entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2019. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Blanca y otros. (2014) quienes realizaron una investigación en El Salvador con el objetivo de coordinar, planear y organizar las diferentes actividades que competen al talento humano, con la finalidad de unificar información, perfeccionar trámites y dar a conocer a todos los

colaboradores los pagos y beneficios legales a que tienen derecho. Esta investigación no experimental, fue realizada con una población formada por los empleados del centro financiero, ejecutivos y jefes de COOPAS de R.L, y sus sucursales, con una muestra de 52 personas.

La conclusión a la que se llegó fue que para que las actividades a realizar en la empresa alcancen los objetivos trazados es indispensable saber que se espera de cada empleado y que tipo de personas se requieren para la consecución de las mismas, además en la asociación no existe un manual de funciones o documento donde se encuentren las especificaciones de cada puesto de trabajo y a la vez que sirva de guía para el reclutamiento, selección e inducción del personal.

Otro elemento relacionado con esta discusión es el trabajo de Huamán (2016), cuyo objetivo fue determinar la influencia de un sistema de gestión estratégica de talento humano en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho. Aquí se evaluó la incidencia de los métodos tradicionales de trabajo en los rendimientos de la fuerza laboral existente y analizando las consecuencias de la falta de organización de equipos de trabajo en los desempeños laborales en las carpinterías metálicas de la ciudad de Ayacucho.

Esta investigación exploratoria y descriptiva se realizó en una población de 2,135 trabajadores de la cual se seleccionó una muestra de 220 trabajadores, llegó a la conclusión que, una nueva concepción para los directivos y trabajadores en general de las carpinterías metálicas de Ayacucho es necesario adaptar todo un sistema de gestión de talento humano en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa de ésta en los desempeños laborales.

Otro elemento relacionado es el trabajo de Arana y Vásquez (2015), el cual tuvo como objetivo determinar la incidencia de una buena gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área administrativa en la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo; diseñando y proponiendo un modelo de gestión del talento humano e identificando problemas y oportunidades en la gestión integrada del talento humano. Esta investigación descriptiva; apoyada en la modalidad documental para efectuar el análisis, inferencias y proponer un modelo de gestión del talento humano, contó con una población de 59 trabajadores que están directamente involucrados con el desempeño laboral del Área Administrativa de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo cuya muestra se determinó por muestreo probabilístico aleatorio simple. La conclusión a la que llegó es que el incentivo del que podrían ser objeto los trabajadores, se ve reflejada en que la capacitación es la mejor muestra de motivación para dar mayor impulso al rendimiento de los trabajadores.

Finalmente se encuentra el trabajo de Urtecho (2015), cuya investigación tuvo como objetivo conocer la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la I.E. "Santa Teresita" de la ciudad de Trujillo, diagnosticando el proceso actual de la gestión del talento humano y analizando los efectos que afectan al desempeño laboral en el personal, estableciendo los determinantes del desempeño laboral, determinando la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral y proponiendo un plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral del personal.

El tipo de investigación desarrollado fue descriptivo; dado que se recolecto los datos sobre la base de una hipótesis y se resumió la información de manera cuidadosa para luego analizarla, su población fue de 40 el total del personal que labora en la Institución Educativa “Santa Teresita” y su muestra fue conformada por la misma población. En esta investigación se concluyó que la elaboración de un plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de la Institución Educativa que contribuyen al desarrollo y satisfacción del talento humano, necesario para el mejoramiento del desempeño laboral.

En consecuencia, se infiere que, si la organización mejora la Gestiona del Talento Humano, esta repercutirá de manera positiva y asertiva en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, lo que le traerá beneficios al mediano y corto plazo en el desarrollo de sus actividades.

5. Capítulo V

5.2. Conclusión y recomendaciones

5.1.1. Conclusiones

Según la investigación realizada se concluye lo siguiente:

Primera conclusión. La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco con el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.563 representó una alta asociación entre las variables.

Segunda conclusión. La presente investigación demuestra que existe relación significativa entre el conocimiento con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.581 representó una alta asociación entre el conocimiento y la variable Desempeño Laboral.

Tercera conclusión. Se demuestra que existe relación significativa entre las habilidades con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco; siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.558 representó una asociación entre las habilidades y la variable Desempeño Laboral.

Cuarta conclusión. Se demuestra que existe relación significativa entre motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.; siendo que el coeficiente de correlación Rho

Spearman de 0.537 representó una buena asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral.

Quinta conclusión. Se demuestra que existe relación significativa entre las actitudes con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0.589 que representa una buena asociación entre la motivación y la variable Desempeño Laboral.

5.1.2. Recomendaciones

Primero. Se recomienda estimular la labor de los trabajadores para alcanzar los objetivos planteados y estas nos lleven a mejorar producción de nuestro personal de la organización. Aquí debemos agregar que los cambios vertiginosos del contexto hacen que elaboremos nuevas estrategias para poder mantenernos en el mercado y afrontar sin dificultades estos cambios de los contextos.

Segundo. Nuestra organización debe modernizarse con tecnología para obtener mejores resultados en nuestra producción y poder subir nuestros niveles de competencia en el mercado.

Tercero. La gestión del talento humano en nuestra organización debe captar los mejores talentos en su etapa de reclutamiento para que luego una vez dentro de la empresa potencializar sus talentos a través de las capacitaciones a todo el personal de las diferentes áreas.

Cuarto. Debe generarse la cultura del trabajo colaborativo y de la delegación de responsabilidades para que todos los trabajadores se sientan comprometidos con los objetivos de la empresa y trabajen en función a su obtención.

Quinto. Se recomienda incentivar la unión laboral, incentivo económico, mejorar los ambientes laborales brindando una mejor iluminación, comodidad, limpieza y ventilación ya que la unión hace la fuerza esto también ayudaría mucho al desarrollo y crecimiento de la organización ser mejores día a día, tanto en lo profesional, como en lo laboral y sobre todo en la vida familiar.

6. Referencias

Alles, M. A. (2005). *Desarrollo del talento humano basado en competencias* (1ra ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica.

Álvarez de Zayas, C. M. (1999). *La escuela en la vida*. La Habana. Editorial Pueblo y Educación.

Arias, L. F. (2010) *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño* (5ta ed.). S. I.: Editorial Trillas de C. V.

Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación*. Caracas: Editorial Episteme.

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación* (Tesis de título profesional). Universidad de Oriente (IPSPUDO), Cumaná.

Chiavenato, I., (2002). *Gestión del talento humano* (5ta ed.). México: Editorial Mc. Graw Hill Gestión De Talento Humano

Chiavenato, I., (2008). *Gestión del talento humano: El capital humano de las organizaciones* (3ra ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I., (2010). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano* (5ta ed.). México: Editorial Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I., (2013). *Recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*: (9na ed.). México: McGraw Hill.

Dessler, G. (2006). *Administración de personal* (8va ed.). México: Mc Pearson.

Diccionario de la Real Academia. (1970). (19va ed.). Madrid: Espasa Calpe.

García, M. (2001): La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista Proyecciones*. Año 2 Número 9 febrero-marzo 2001.

Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: McGraw Hill.

Hurtado, I. y Toro, G. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio* (4ta ed); Valencia-Venezuela: Episteme.

Lledó, P. (2011). *Gestión de los recursos humanos: Director profesional de proyectos* (3ra ed.). Canadá: Victoria BC.

Maristany, J. (2005). *Administración de recursos humanos* (2da ed.). S.I, s.e.

Palaci. (2005) *Psicología organizacional*. México: Editorial Thompson.

Perez, A. (1998). *La cultura escolar en la sociedad neoliberal*. Madrid: Editorial Morata.

Quintana, C. (2006). *Gestión del conocimiento y calidad total*. Madrid: Edición Díaz de Santo.

Remetería, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile: Editorial Universidad Bolivariana.

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: Editorial Mc Pearson.

Robbins y Judge, T. A. (2014). *Comportamiento organizacional*, (15va ed.). México: Editorial Mc Pearson.

Sanabria, P. P. (2015). *Gestión estratégica del talento humano en el sector público*. Bogotá: Ediciones Uniandes.

Tamayo y Tamayo, M. (2005) *Metodología formal de la investigación científica*. México: Editorial Limusa.

7. ANEXOS

Anexo 1. Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

SERVICIOS & NEGOCIOS AWR SAC
Calle San Antonio Valdivia Baja – MZ C Lt.12
Ramón Castilla – Huanchaco – Trujillo

Huanchaco, 03 de setiembre de 2018

Estudiante
ROSA ELVIRA VACA FERNÁNDEZ

La presente tiene como objetivo dar la autorización para la estudiante **Rosa Elvira Vaca Fernández**, identificada con **DNI 44255051**, del X ciclo, de la facultad de Ciencias Empresariales de la carrera Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión, con domicilio actual en AV. José Carlos Mariátegui N° 760 – Huanchaco - Trujillo; realice y desarrolle su proyecto de tesis titulada “La Gestión del Talento Humano y El Desempeño Laboral de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018”, en nuestra empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C.

De atender a la solicitud, para lo cual le solicitamos tomar contacto con nuestra institución, a fin de efectuar las coordinaciones necesarias para el inicio y ejecución de su proyecto de tesis.

Sin otro particular aprovecho la ocasión para saludarle.

Atentamente.

SERVICIOS & NEGOCIOS AWR SAC

Alvaro W. Rivera Rojas
GERENTE

Alvaro Wilfredo Rivera Rojas
GERENTE GENERAL

Anexo 2: Constancia de revisión lingüística


CARTA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA

Trujillo, 06 de mayo de 2019

SEÑORITA:

Bach. Vaca Fernández, Rosa Elvira

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional titulado, **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS Y NEGOCIOS AWR S.A.C. HUANCHACO, 2019**, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto, dejo constancia mediante la presente que está apto para ser publicado como trabajo académico.



Tumarán Aguilar Carlos
Dr. Adm. Linguista

Anexo 3. Matriz d consistencia (Tabla 12)

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: “LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS Y NEGOCIOS AWR S.A.C. HUANCHACO, 2017						
AUTORA: Br. Rosa Vaca Fernández						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?	OBJETIVO GENERAL : Determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano con el desempeño o laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco , 2018	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación entre la gestión del talento humano con el desempeño laboral de la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018	Variable 1: Talento Humano			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre el	OBJETIVO ESPECÍFICO: Determinar la relación que existe entre el desempeño con el	HIPÓTESIS ESPECÍFICO ▪ Existe relación entre el conocimiento con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.	CONOCIMIENTO	Lecciones aprendidas	1. Después del trabajo realizado, tú identificas lo que aprendiste. 2. Lo aprendido lo compartes para realizar más eficiente su trabajo. 3. La organización al desarrollarse, toman en cuenta sus opiniones o ideas. 4. Se trabaja en función a las ideas propuestas por sus colegas de trabajo. 5. Se informa oportunamente a los	1. Nunca 2. A veces 3. Siempre

<p>conocimiento con el desempeño laboral en la empresa a servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades con el desempeño laboral en la empresa a servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?</p>	<p>en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre las actitudes con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación entre las habilidades con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018. ▪ Existe relación entre la motivación con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018. ▪ Existe relación entre las actitudes con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018. 			usuarios de alguna actividad programada.	
			HABILIDADES	Capacidad del conocimiento	6. Su conocimiento es amplio con relación al puesto de trabajo que hace.	
				Crear	7. Desarrolla sus capacidades el trabajo que está ejecutando.	
			Innovar	8. Usted es capacitado para interrelacionarse con el equipo de trabajo.		
				9. Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.		
				10. Propone ideas innovadoras para la empresa.		
			MOTIVACIÓN	Productividad laboral	11. El sueldo que usted	

<p>¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral en la empresa a servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018?</p>	<p>negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la relación que existe entre las actitudes con el desempeño laboral en la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco, 2018. 			<p>Participación laboral</p> <p>Incentivo salarial</p>	<p>percibe es acorde a su productividad desarrollada.</p> <p>12. El trabajo realizado debe ser reconocido de acuerdo a su productividad.</p> <p>13. Existe una comunicación fluida y constante con sus superiores.</p> <p>14. La participación laboral, con todos sus compañeros de trabajo, es al 100%</p> <p>15. La empresa – según usted – debería darles incentivos de acuerdo a la productividad que realiza.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre las actitudes con el desempeño laboral en la empresa a servicios y negocios AWR S.A.C.</p>						

Huanchaco, 2018?			ACTITUDES	Alcanzar metas Asumir riesgos Logros	<p>16. La labor que realiza siempre alcanza las metas propuestas.</p> <p>17. Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.</p> <p>18. Los riesgos laborales son asumidos por el trabajador.</p> <p>19. Usted se responsabiliza de las malas decisiones que toma.</p> <p>20. Usted alcanza a plasmar sus logros en su trabajo.</p>	
Variable 2: Desempeño Laboral						
Dimensiones		Indicadores		Ítems		Niveles o rangos
Cumplimiento de los objetivos y tareas.		Ejecutar las tareas Alcanzar metas Lograr la misión		<p>8. Usted abrevia el trabajo encomendado.</p> <p>9. Las tareas asignadas</p>		

					<p>son cumplidas en un cien por ciento.</p> <p>10. Usted sabe la responsabilidad y función del cargo asignado para con las metas.</p> <p>11. Asume y practica el marco axiológico para cumplir con la misión.</p> <p>12. La información y conocimientos que usted tiene las comparte para lograr la misión.</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. A veces</p> <p>3. Siempre</p>
		Cooperación	Lograr mejoras	13. Usted tiene mejoras en el desarrollo de sus tareas.		
		Trabajo en equipo	Emprendimiento de proyectos	14. Las labores son más		

				en la sociedad	<p>eficientes cuando se hacen en equipo.</p> <p>15.El apoyo que da en eventos u otras actividades mejora a la empresa.</p> <p>16.La ejecución de nuevos proyectos tiene su respaldo para mejorar el entorno.</p> <p>17.La sociedad apoya a la empresa en los nuevos proyectos que ejecuta.</p>	
			Disciplina laboral	Cumplimiento de horario Alcanzar fines trazados	<p>18.Dentro del horario de trabajo cumple sus responsabilidades y tareas dadas.</p> <p>19.El tiempo y la información</p>	

					<p>n son manejado s adecuada mente por usted.</p> <p>20.La labor que ejecuta alcanza los fines trazados.</p> <p>21.Su área donde trabaja cumple con los fines trazados para la sociedad.</p> <p>22.El trabajo en equipo mejora los fines trazados por la empresa.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

			Superación personal	Formación Realización Relaciones interpersonales	<p>23. Su formación profesional al ayuda en su bienestar y desempeño de su área.</p> <p>24. Sus conocimientos le permiten proponer mejoras en su área.</p> <p>25. Su puesto de trabajo lo organiza bien para realizar sus funciones laborales.</p> <p>26. Usted tiene capacitación continua (cursos, diplomados, etc.)</p> <p>27. Las relaciones interpersonales son idóneas con sus</p>	
--	--	--	---------------------	--	---	--

					colegas y jefes.	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			
TIPO: Investigación básica NIVEL: Descriptiva – correlacional DISEÑO: No experimental	POBLACIÓN: Constituido por 20 Trabajadores de la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco . TAMAÑO DE MUESTRA : Censal de 20 constituido por trabajadores	Variable 1: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario 2018 AUTOR: Administración de Recursos Humanos (2013) Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL TÉCNICA: Encuesta				

s de la empresa servicios y negocios AWR S.A.C. Huanchaco .	INSTRUMENTO: Cuestionario 2018 AUTOR: Chiavenato - Administración de Recursos Humanos (2007)				
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Cuantitativo					

Anexo 4. Ficha técnica del instrumento de Gestión del Talento Humano (Tabla 13)

VARIABLE 1	Gestión del Talento Humano
AUTOR Y AÑO	Martha Alicia Alles - 2010
PROCEDENCIA	Diccionario de preguntas La trilogía Tomo III
PAÍS	Argentina
ADAPTACIÓN	Rosa Elvira Vaca
AÑO	2018
PROCEDENCIA	Universidad Peruana Unión
OBJETIVO	Medir el Talento humano de trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
INSTITUCIÓN	Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
TIPO DE INSTRUMENTO	Encuesta
APLICACIÓN	Directa
TIEMPO DE DURACIÓN	20 minutos
DIMENSIONES	Cuatro: Conocimientos, Habilidad, Motivación y Actitud.
ESCALA DE MEDICIÓN	Tres: Nunca (1 punto) / A veces (2 puntos) / Siempre (3 puntos)
ÍTEMS	Conocimientos: 5 ítems. Habilidad: 5 ítems. Motivación: 5 ítems.

Actitud: 5 ítems.

La escala de medición del Talento Humano será de:

NIVEL	RANGO
Muy Favorable	48 - 60
Favorable	34 - 47
Desfavorable	00 - 33

Anexo 5. Ficha técnica del instrumento de Desempeño Laboral (Tabla 14)

VARIABLE 2	Desempeño Laboral
AUTOR Y AÑO	Martha Alicia Alles - 2010
PROCEDENCIA	Diccionario de preguntas La trilogía Tomo III
PAÍS	Argentina
ADAPTACIÓN	Rosa Elvira Vaca
AÑO	2018
PROCEDENCIA	Universidad Peruana Unión
OBJETIVO	Medir el desempeño de trabajadores de la empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
INSTITUCIÓN	Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.
TIPO DE INSTRUMENTO	Encuesta
APLICACIÓN	Directa
TIEMPO DE DURACIÓN	20 minutos
DIMENSIONES	Cuatro: Cumplimiento de los objetivos y tareas, Cooperación y trabajo en equipo, Disciplina laboral y Superación personal.
ESCALA DE MEDICIÓN	Tres: Nunca (1 punto) / A veces (2 puntos) / Siempre (3 puntos)
ÍTEMS	Cumplimiento de los objetivos y tareas, Cooperación: 5 ítems. Cooperación y trabajo en equipo: 5 ítems. Disciplina laboral: 5 ítems. Superación personal: 5 ítems.

La escala de medición del Talento Humano será de:

NIVEL	RANGO
Alta	48 - 60
Media	34 - 47
Baja	20 - 33

Anexo 6. Instrumento de recolección de datos (Tabla 15)

Cuestionario para evaluar “La Gestión del Talento Humano” en la Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= **Nunca**

2= **A veces**

3= **Siempre**

Nº	ÍTEM	1	2	3
1	Después del trabajo realizado, tú identificas lo que aprendiste.			
2	Lo aprendido lo comparte para realizar más eficiente su trabajo.			
3	La organización al desarrollarse, toman en cuenta sus opiniones o ideas.			
4	Se trabaja en función a las ideas propuestas por sus colegas de trabajo.			
5	Se informa oportunamente a los usuarios de alguna actividad programada.			
6	Su conocimiento en amplio con relación al puesto de trabajo que hace.			
7	Desarrolla sus capacidades el trabajo que está ejecutando.			
8	Usted es capacitado para interrelacionarse con el equipo de trabajo.			
9	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.			
10	Propone ideas innovadoras para la empresa.			
11	El sueldo que usted percibe es acorde a su productividad desarrollada.			
12	El trabajo realizado debe ser reconocido de acuerdo a su productividad.			
13	Existe una comunicación fluida y constante con sus superiores.			
14	La participación laboral, con todos sus compañeros de trabajo, es al 100%			
15	La empresa – según usted - debería darles incentivos de acuerdo a la productividad que realiza.			
16	La labor que realiza siempre alcanza las metas propuestas.			
17	Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.			
18	Los riesgos laborales son asumidos por el trabajador.			

19	Usted se responsabiliza de las malas decisiones que toma.			
20	Usted alcanza a plasmar sus logros en su trabajo.			

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos (Tabla 16)

Cuestionario para evaluar “El Desempeño Laboral” en la Empresa Servicios y Negocios AWR S.A.C. Huanchaco.

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado empleado (a) lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= **Nunca**

2= **A veces**

3= **Siempre**

Nº	ÍTEM	1	2	3
1	Usted abrevia el trabajo encomendado.			
2	Las tareas asignadas son cumplidas en un cien por ciento.			
3	Sabe la responsabilidad y función del cargo asignado para con las metas.			
4	Asume y practica el marco axiológico para cumplir con la misión.			
5	La información. y conocimientos que usted tiene las comparte para lograr la misión.			
6	Usted tiene mejoras en el desarrollo de sus tareas.			
7	Las labores son más eficientes cuando se hacen en equipo.			
8	El apoyo que da en eventos u otras actividades mejora a la empresa.			
9	La ejecución de nuevos proyectos tienen su respaldo para mejorar el entorno.			
10	La sociedad apoya a la empresa en los nuevos proyectos que ejecuta.			
11	Dentro del horario de trabajo cumple sus responsabilidades y tareas dadas.			
12	El tiempo y la información son manejados adecuadamente por usted.			
13	La labor que ejecuta alcanza los fines trazados.			
14	Su área donde trabaja cumple con los fines trazados para la sociedad.			
15	El trabajo en equipo mejora los fines trazados por la empresa.			
16	Su formación profesional ayuda en su bienestar y desempeño de su área.			
17	Sus conocimientos le permiten proponer mejoras en su área.			
18	Su puesto de trabajo lo organiza bien para realizar sus funciones laborales.			

19	Usted tiene capacitación continua (cursos, diplomados, etc.)			
20	Las relaciones interpersonales son idóneas con sus colegas y jefes.			

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO							
1	Después del trabajo realizado, tú identificas lo que aprendiste.	✓		✓		✓		
2	Lo aprendido lo comparte para realizar más eficiente su trabajo.	✓		✓		✓		
3	La organización al desarrollarse, toman en cuenta sus opiniones o ideas.	✓		✓		✓		
4	Se trabaja en función a las ideas propuestas por sus colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
5	Se informa oportunamente a los usuarios de alguna actividad programada.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES	✓		✓		✓		
6	Su conocimiento es amplio con relación al puesto de trabajo que hace.	✓		✓		✓		
7	Desarrolla sus capacidades el trabajo que está ejecutando.	✓		✓		✓		
8	Usted es capacitado para interrelacionarse con el equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.	✓		✓		✓		
10	Propone ideas innovadoras para empresa.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN	✓		✓		✓		
11	El sueldo que usted percibe es acorde a su productividad desarrollada.	✓		✓		✓		
12	El trabajo realizado debe ser reconocido de acuerdo a su productividad.	✓		✓		✓		
13	Existe una comunicación fluida y constante con sus superiores	✓		✓		✓		
14	La participación laboral, con todos sus compañeros de trabajo, es al 100%	✓		✓		✓		
15	La empresa – según usted - debe darles incentivos de acuerdo a la productividad que realiza.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: ACTITUDES					
16	La labor que realiza siempre alcanza las metas propuestas.	✓		✓	✓
17	Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.	✓		✓	✓
18	Los riesgos laborales son asumidos por el trabajador.	✓		✓	✓
19	Usted se responsabiliza de las malas decisiones que toma.	✓		✓	✓
20	Usted alcanza a plasmar sus logros su trabajo.	✓		✓	✓

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia).....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. DR. TERRONES MARREROS MARIO

DNI: 17979641

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: ADMINISTRACIÓN

Trujillo 21 de 08 de 2018



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO							
1	Después del trabajo realizado, tu identificas lo que aprendiste.	X		X		X		
2	Lo aprendido lo comparte para realizar más eficiente su trabajo.	X		X		X		
3	La organización al desarrollarse, toman en cuenta sus opiniones o ideas.	X		X		X		
4	Se trabaja en función a las ideas propuestas por sus colegas de trabajo.	X		X		X		
5	Se informa oportunamente a los usuarios de alguna actividad programada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: HABILIDADES							
6	Su conocimiento es amplio con relación al puesto de trabajo que hace.	X		X		X		
7	Desarrolla sus capacidades del trabajo que está ejecutando.	X		X		X		
8	Usted es capacitado para interrelacionarse con el equipo de trabajo.	X		X		X		
9	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.	X		X		X		
10	Propone ideas innovadoras para empresa.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN							
11	El sueldo que usted percibe es acorde a su productividad desarrollada.	X		X		X		
12	El trabajo realizado debe ser reconocido de acuerdo a su productividad.	X		X		X		
13	Existe una comunicación fluida y constante con sus superiores.	X		X		X		
14	La participación laboral, con todos sus compañeros de trabajo, es al 100%.	X		X		X		
15	La empresa – según usted - debe darles incentivos de acuerdo a la productividad que realiza.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: SUPERACIÓN PERSONAL					
16	Su formación profesional ayuda en su bienestar y desempeño de su área.	X		X	X
17	Sus conocimientos le permiten proponer mejoras en su área.	X		X	X
18	Su puesto de trabajo lo organiza bien para realizar sus funciones laborales.	X		X	X
19	Usted tiene capacitación continua (cursos, diplomados, etc.)	X		X	X
20	Las relaciones interpersonales son idóneas con sus colegas y jefes.	X		X	X

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia).....

.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Pedro Pablo Quiroz Pizarro

DNI: 17904907

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Magister en Gestión Pública

Trujillo 27 de Ago de 2018



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS							
1	Usted abrevia el trabajo encomendado.	X		X		X		
2	Las tareas asignadas son cumplidas en un cien por ciento	X		X		X		
3	Usted sabe la responsabilidad y función del cargo asignado para con las metas.	X		X		X		
4	Asume y practica el marco axiológico para cumplir con la misión.	X		X		X		
5	La información y conocimientos que usted tiene las comparte para lograr la misión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO							
6	Usted tiene mejoras en el desarrollo de sus tareas.	X		X		X		
7	Las labores son más eficientes cuando se hacen en equipo.	X		X		X		
8	El apoyo que da en eventos u otras actividades mejora a la empresa	X		X		X		
9	La ejecución de nuevos proyectos tienen su respaldo para mejorar el entorno	X		X		X		
10	La sociedad apoya a la empresa en los nuevos proyectos que ejecuta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DISCIPLINA LABORAL					X		
11	Dentro del horario de trabajo cumple sus responsabilidades y tareas dadas.	X		X		X		
12	El tiempo y la información son manejados adecuadamente por usted.	X		X		X		
13	La labor que ejecuta alcanza los fines trazados.	X		X		X		
14	Su área donde trabaja cumple con los fines trazados para la sociedad.	X		X		X		
15	El trabajo en equipo mejora los fines trazados por la empresa.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: ACTITUDES						
16	La labor que realiza siempre alcanza las metas propuestas.	X		X		X
17	Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.	X		X		X
18	Los riesgos laborales son asumidos por el trabajador.	X		X		X
19	Usted se responsabiliza de las malas decisiones que toma.	X		X		X
20	Usted alcanza a plasmar sus logros su trabajo.	X		X		X

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia).....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. QUINONES PARRAS RIVERA

DNI: 79904908

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Magister en Gestión Pública

Trujillo 27 de Agosto de 2018


 Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: TALENTO HUMANO

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO								
1	Después del trabajo realizado, tú identificas lo que aprendiste.	X		X		X		
2	Lo aprendido lo comparte para realizar más eficiente su trabajo.	X		X		X		
3	La organización al desarrollarse, toman en cuenta sus opiniones o ideas.	X		X		X		
4	Se trabaja en función a las ideas propuestas por sus colegas de trabajo.	X		X		X		
5	Se informa oportunamente a los usuarios de alguna actividad programada.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES								
6	Su conocimiento es amplio con relación al puesto de trabajo que hace.	X		X		X		
7	Desarrolla sus capacidades el trabajo que está ejecutando.			X		X		
8	Usted es capacitado para interrelacionarse con el equipo de trabajo.	X		X		X		
9	Propone, ejecuta y desarrolla ideas creativas para mejorar su labor.	X		X		X		
10	Propone ideas innovadoras para empresa.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
11	El sueldo que usted percibe es acorde a su productividad desarrollada.	X		X		X		
12	El trabajo realizado debe ser reconocido de acuerdo a su productividad.	X		X		X		
13	Existe una comunicación fluida y constante con sus superiores.	X		X		X		
14	La participación laboral, con todos sus compañeros de trabajo, es al 100%	X		X		X		
15	La empresa – según usted - debe darles incentivos de acuerdo a la productividad que realiza.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS							
1	Usted abrevia el trabajo encomendado.	X		X		X		
2	Las tareas asignadas son cumplidas en un cien por ciento	X		X		X		
3	Usted sabe la responsabilidad y función del cargo asignado para con las metas.	X		X			X	Conoce la Responsabilidad (...)
4	Asume y practica el marco axiológico para cumplir con la misión.	X		X		X		
5	La información y conocimientos que usted tiene las comparte para lograr la misión.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO							
6	Usted tiene mejoras en el desarrollo de sus tareas.	X		X		X		
7	Las labores son más eficientes cuando se hacen en equipo.	X		X		X		
8	El apoyo que da en eventos u otras actividades mejora a la empresa	X		X		X		
9	La ejecución de nuevos proyectos tienen su respaldo para mejorar el entorno	X		X		X		
10	La sociedad apoya a la empresa en los nuevos proyectos que ejecuta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DISCIPLINA LABORAL							
11	Dentro del horario de trabajo cumple sus responsabilidades y tareas dadas.	X		X		X		
12	El tiempo y la información son manejados adecuadamente por usted.	X		X		X		
13	La labor que ejecuta alcanza los fines trazados.	X		X		X		
14	En el área donde trabaja cumple con los fines trazados para la sociedad.	X		X		X		
15	El trabajo en equipo mejora los fines trazados por la empresa.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: SUPERACIÓN PERSONAL				
16	Su formación profesional ayuda en su bienestar y desempeño de su área.	✓	✓	✓
17	Sus conocimientos le permiten proponer mejoras en su área.	✓	✓	✓
18	Su puesto de trabajo lo organiza bien para realizar sus funciones laborales.	✓	✓	✓
19	Usted tiene capacitación continua (cursos, diplomados, etc.)	✓	✓	✓
20	Las relaciones interpersonales son idóneas con sus colegas y jefes.	✓	✓	✓

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia).....

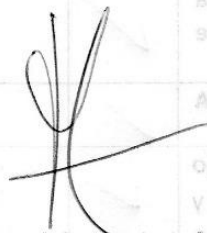
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. DR. TERRONES MARREROS, MARIO

DNI: 17979641

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: ADMINISTRACIÓN

Trujillo 21 de 08 de 2018



Firma del experto informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS							
1	Usted abrevia el trabajo encomendado.	✓		✓		✓		
2	Las tareas asignadas son cumplidas en un cien por ciento	✓		✓		✓		
3	Usted sabe la responsabilidad y función del cargo asignado para con las metas.	✓		✓		✓		
4	Asume y practica el marco axiológico para cumplir con la misión.	✓		✓		✓		
5	La información y conocimientos que usted tiene las comparte para lograr la misión.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO	✓		✓		✓		
6	Usted tiene mejoras en el desarrollo de sus tareas.	✓		✓		✓		
7	Las labores son más eficientes cuando se hacen en equipo.	✓		✓		✓		
8	El apoyo que da en eventos u otras actividades mejora a la empresa	✓		✓		✓		
9	La ejecución de nuevos proyectos tienen su respaldo para mejorar el entorno	✓		✓		✓		
10	La sociedad apoya a la empresa en los nuevos proyectos que ejecuta.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: DISCIPLINA LABORAL	✓		✓		✓		
11	Dentro del horario de trabajo cumple sus responsabilidades y tareas dadas.	✓		✓		✓		
12	El tiempo y la información son manejados adecuadamente por usted.	✓		✓		✓		
13	La labor que ejecuta alcanza los fines trazados.	✓		✓		✓		
14	Su área donde trabaja cumple con los fines trazados para la sociedad.	✓		✓		✓		
15	El trabajo en equipo mejora los fines trazados por la empresa.	✓		✓		✓		

DIMENSIÓN 4: SUPERACIÓN PERSONAL					
16	Su formación profesional ayuda en su bienestar y desempeño de su área.	X	X	X	
17	Sus conocimientos le permiten proponer mejoras en su área.	X	X	X	
18	Su puesto de trabajo lo organiza bien para realizar sus funciones laborales.	X	X	X	
19	Usted tiene capacitación continua (cursos, diplomados, etc.)	X	X	X	
20	Las relaciones interpersonales son idóneas con sus colegas y jefes.	X	X	X	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)..... Mejorar redacción en las preguntas observadas.

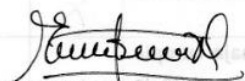
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Esly Edith Serrato Nureña

DNI: 18228249

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Maestría en Adm. de Empresas y Relaciones Internacionales -HGA

Trujillo 14 de Agosto de 2018


Firma del experto informante
Col. Nac. N° 08391

DIMENSIÓN 4: ACTITUDES							
16	La labor que realiza siempre alcanza las metas propuestas.	X		X		X	
17	Se mantiene estable en sus metas de la labor encomendada.	X	X	X		X	
18	Los riesgos laborales son asumidos por el trabajador.	X		X		X	
19	Usted se responsabiliza de las malas decisiones que toma.	X		X		X	
20	Usted alcanza a plasmar sus logros su trabajo.	X		X		X	

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia) Mejorar redacción

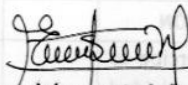
Opinión de aplicabilidad. Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Esly Edith Serrato Noraña

DNI: 18228249

ESPECIALIDAD DEL VALIDADOR: Maestría en Adm. de Emp. y Relaciones Internacionales - UGSA

Trujillo 14 de Agosto de 2018


Firma del experto informante
Col. Nac. N° 08391