



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CLIMATIZACIÓN
WAIRA SYSTEM, SANTIAGO DE SURCO - 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

MAYLIN NAOMI LAZO HUAMANI
KEYLA YOMIRA PUÑIDO AMES

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicado especialmente a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los debo a ustedes y uno de ellos es éste, el apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de este camino siempre fue constante y sus motivaciones fueron justas y necesarias.

Maylin Lazo Huamani

Dedicado con mucho amor y cariño a las personas más importantes en mi vida, mi madre Norma Ames quien me ha apoyado en todas mis decisiones para poder lograr mis sueños y me ha enseñado a no rendirme jamás y a mi padre Ángel Puñido quien me ha brindado su comprensión en todo momento y ha sabido guiarme para ser la persona que hoy en día soy; este logro es para ustedes.

Keyla Puñido Ames

AGRADECIMIENTOS

Gracias a los profesores de la Universidad Autónoma del Perú, por todas sus enseñanzas y por el tiempo que dedican a sus estudiantes.

Un agradecimiento muy especial al Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, nuestro asesor, quien nos ha brindado toda su sabiduría y conocimiento en cada clase, por toda su paciencia al explicarnos y la confianza que siempre a tenido en nosotras, lo cual nos ha ayudado a dar lo mejor y poder lograr nuestro objetivo.

También queremos agradecer a la Sra. Enny Ramos, representante de la empresa de aire acondicionado Waira System, quien nos apoyó brindándonos el acceso y la información necesaria de su empresa, para poder desarrollar nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	55
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	63
3.2 Población y muestra	64
3.3 Hipótesis	66
3.4 Variables – Operacionalización	67
3.5 Métodos y técnicas de investigación	71
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	72
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	75
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	78
4.2 Resultados descriptivos de las variables	80
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	82
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	90
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	91
4.6 Procedimientos correlacionales	92

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	99
5.2	Conclusiones	101
5.3	Recomendaciones	102

REFERENCIAS

ANEXOS.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa de climatización Waira System	65
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión del talento humano	68
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral	70
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de la variable gestión del talento humano	78
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de la variable desempeño laboral	78
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano	79
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral	79
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano	80
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	81
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento	82
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión selección	83
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión capacitación	84
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo humano	85
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	86
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	87
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo	88
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión flexibilidad	89
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral	90
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral	91
Tabla 20	Resultado de correlación entre la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral	92
Tabla 21	Resultado de correlación entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral	94
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral	95

Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral	96
Tabla 24	Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral	97

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano	80
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	81
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento	82
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión selección	83
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión capacitación	84
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo humano	85
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia	86
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia	87
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo	88
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión flexibilidad	89
Figura 11	Análisis descriptivo de los resultados de la relación gestión del talento humano y desempeño laboral	90
Figura 12	Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral	93

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CLIMATIZACIÓN WAIRA SYSTEM,
SANTIAGO DE SURCO – 2019**

**MAYLIN NAOMI LAZO HUAMANI
KEYLA YOMIRA PUÑIDO AMES**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La investigación es de tipo descriptivo correlacional transversal con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 22 colaboradores; entre el área de oficina, almacén y operativos de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019. La muestra es censal ya que se consideró a toda la población para la investigación. Los instrumentos utilizados fueron un cuestionario de gestión del talento humano y un cuestionario de desempeño laboral, la cual fue aplicada por primera vez para la prueba piloto, previa a la investigación. Los resultados verifican que existe una correlación significativa alta entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral con un nivel de significancia $p=0,00$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación entre ambas variables. Asimismo, el 54,55% de los trabajadores estiman la gestión del talento humano en un nivel regular, eso quiere decir que la gestión que se está realizando dentro de la empresa no es tan eficiente y en cuanto a la variable desempeño laboral el 50% de los trabajadores lo estiman en un nivel regular, determinando que no se está logrando alcanzar los resultados que la empresa necesita.

Palabras clave: Gestión, talento humano, desempeño, recursos humanos

**HUMAN TALENT MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE
OF THE COMPANY'S COLLABORATORS FROM THE WAIRA SYSTEM
CLIMATIZATION COMPANY, SANTIAGO DE SURCO – 2019**

**MAYLIN NAOMI LAZO HUAMANI
KEYLA YOMIRA PUÑIDO AMES**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between human talent management and job performance. The research is type transversal correlational descriptive with a not experimental design. The sample consisted of twenty-two collaborators; between the office, warehouse and operational area of the air conditioning company Waira System, Santiago de Surco - two thousand and nineteen. The sample is census since the entire population was considered for research. The instruments used were a human talent management questionnaire and a work performance questionnaire, which was applied for the first time for the pilot test, prior to the investigation. The results verify that there is a significant correlation between the variable human talent management and job performance with a level of significance $p = 0.00$ less than 0.05 for this reason, it can be said that there is a high positive correlation between both variables. Likewise, 54.55% of workers estimate the management of human talent at a regular level, that means that the management that is being carried out within the company is not as efficient and in terms of the variable work performance 50% of workers estimate it on a regular level, determining that the results that the company needs are not being achieved

Keywords: Management, human talent, performance, human resources.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título: "Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019". En el siguiente estudio se tiene como situación problemática el gestionar correctamente al personal de la empresa Waira System, ya que la productividad del negocio dependió de su desempeño y es que a veces no se aplica una buena gestión, incluso delegan la responsabilidad a personas que no tienen ningún conocimiento en ello, es por eso que aquellas medianas empresas no llegan a tener un mayor crecimiento.

El problema general de la investigación es: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

El objetivo general consiste en determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

Asimismo, como hipótesis general, existe una relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

De acuerdo a los resultados de la investigación, se determina que existe una correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco.

La investigación se ha realizado en cinco capítulos, lo cual se detalla a continuación:

Capítulo I. Se explica la realidad problemática mundial, nacional y local sobre las variables de estudio, formulación del problema, justificación e importancia, objetivos de la investigación y limitaciones.

Capítulo II. Se desarrollo el marco teórico como los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas y científicas, también se detalla la definición conceptual de la terminología empleada.

Capítulo III. Se menciona el tipo y diseño aplicado en la investigación, la población y muestra seleccionada para el estudio, formulación de hipótesis, operacionalización de las variables, métodos y técnicas aplicadas, descripción de los instrumentos y análisis estadístico e interpretación de datos.

Capítulo IV. Desarrollo de la validación de instrumentos, resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se realiza la prueba de normalidad y contrastación de cada hipótesis.

Capítulo V. Se explica la realización de la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

Por último, se menciona las referencias bibliográficas utilizadas, además de la recolección de datos y anexos que sustentan la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Uno de los factores esenciales para que toda organización logre alcanzar el éxito, es el talento humano, es por eso que toda empresa grande, mediana o pequeña cuentan con un área de recursos humanos, donde su función principal es la gestión del talento humano, proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las habilidades, los conocimientos y todas la cualidades que posee el ser humano en beneficio de la propia organización, ya que son los colaboradores quienes hacen que la empresa se diferencia y se supere entre las demás.

A comienzos de la revolución industrial se empieza a detallar el área de recursos humanos, con la llamada relaciones industriales, para que luego a finales de la segunda guerra mundial se empezó a llamar administración de recursos humanos; hoy en día en esta era del conocimiento es llamada gestión del talento humano donde se tiene muy en claro que se debe administrar con las personas, mas no administrar a la persona; esto quiere decir que la empresa y el colaborador trabajan en conjunto para realizar una mejor labor y lograr sus objetivos.

A términos del siglo XIX, los méritos del ejército se consideraban periódicamente por medio de informes realizados por sus jefes, donde se detalla el desempeño de cada uno de ellos durante un cierto periodo, con el objetivo de seleccionar a ciertos soldados, aquellos con una mayor capacidad y habilidad. En 1917 la oficina general de ventas diseño un método para seleccionar vendedores y medir sus capacidades a través del trabajo realizado (sistema de escalas), tiempo después el ejército adoptó este método, dando a diferenciar las características que los hace mejor para ir a la batalla.

Durante la segunda guerra mundial un comité de expertos desarrolló un sistema llamado “selección forzosa” obteniendo buenos resultados, en la actualidad este sistema es de mucha importancia ya que ayuda a las empresas a saber, a qué empleador ascender ahora y a quienes ascender en un cierto tiempo, ya sea por falta de experiencia o capacidades.

En la actualidad, la gran mayoría de empresas a nivel global cuentan con un departamento de recursos humanos, la cual facilita y ayuda a que se realice una mejor gestión del talento humano, esto es porque se han dado cuenta el capital humano es de suma importancia para el desarrollo y crecimiento de la organización; pero cuando no hay una adecuada gestión del talento humano, es ahí donde se ve un menor desempeño laboral por parte de los colaboradores y la dificultad en poder retener al talento humano.

Las empresas actualmente a nivel mundial tienen muy en claro en gestionar correctamente a su personal, ya que de ellos depende la productividad y rentabilidad del negocio, pero también existen muchas otras en donde no se aplica una buena gestión en sus trabajadores, incluso, muchas de ellas delegan esa responsabilidad a otras empresas que realicen este servicio o en peor de los casos a personas que no tienen ningún conocimiento en ello, es por eso que muchas veces aquellas medianas empresas no llegan a tener un mayor crecimiento en el mercado.

Una de las empresas más importantes a nivel mundial es “Midea”, fabricante líder de sistemas de aire acondicionado y electrodomésticos; “Midea” ha generado más de 150000 puestos de trabajo en diferentes partes del mundo, toman en cuenta a sus colaboradores y por ello generan un ambiente de trabajo en el que cada uno pueda desarrollar su potencial, además de propiciar el mejoramiento de la calidad a través de un esquema de gestión en el que participan todos.

Si bien es cierto el Perú es uno de los países con mayor crecimiento económico en los últimos años, a pesar de la crisis macroeconómica en algunos países de Sudamérica; como el caso de Argentina que pasa por una inflación y devaluación de su moneda, o el deterioro económico y social que afronta Venezuela. El crecimiento de la economía peruana sería una de las más sostenidas y esto es aprovechado tanto por las empresas nacionales como por el estado, ya que no solo genera una mayor cantidad de ingresos si no también una menor tasa de desempleo en el país.

Actualmente en Lima y provincias hay una gran cantidad de empresas que incorporan la gestión del talento humano como prioridad, ya que se busca que el colaborador este en un ambiente agradable y cómodo con su puesto de trabajo, para que pueda tener un mejor desempeño laboral. El propósito de las empresas para obtener una gestión efectiva es lograr el desarrollo y competitividad del personal, además de cambios y mejoras positivas para la organización.

En el Perú, una de las empresas reconocidas a nivel nacional es la empresa Friotemp, especializada en instalar sistemas de aire acondicionado y ventilación en casas y empresas, ofrecen una variedad de servicios junto a su personal especializado. La empresa Friotemp está constantemente capacitando a sus colaboradores, ya que se enfocan principalmente en brindar un servicio de calidad y la forma de realizarlo para ellos es teniendo un personal calificado con la experiencia suficiente para resolver cualquier tipo de problema, por lo tanto, consideran que su principal fortaleza reside en la colaboración de su capital humano. La empresa trabaja en equipo con sus colaboradores, ya que toman en cuenta la opinión de cada uno de ellos y buscan mantener una cultura de mejora.

A nivel local se encuentra la empresa Waira System S.A.C ubicada en el distrito de Santiago de Surco, fue fundada en el año 2011 por la representante legal Ramos Rosales Enny Edith, la empresa se dedica al rubro de ingeniería en climatización, es una organización que diseña y desarrolla soluciones integrales en climatización de diferentes ambientes, además de ofrecer el servicio de instalación, mantenimiento y venta de equipos de aire acondicionado y refrigeración a otras empresas o clientes particulares.

Una de las dificultades que presentan estas empresas, es al momento de realizar su reclutamiento del personal, ya que la convocatoria que se realiza no es muy difundida y las vacantes son limitadas, lo cual genera que no se pueda tener una cantidad apropiada de postulantes para que la selección sea más competitiva y elegir a los más aptos para el puesto.

Siguiendo con el proceso, la selección en Waira System es realizada por las personas que se encuentran a cargo de la empresa que cuentan con la experiencia y el conocimiento en sus áreas, pero no el necesario en recursos humanos para una buena selección. Cabe recalcar que este proceso si no es realizado correctamente genera costos innecesarios en la empresa, el personal seleccionado debe cumplir con las características y habilidades para el puesto.

Este tipo de empresas brindan el servicio de instalación y mantenimiento en diferentes empresas, en ciertas ocasiones se presentan inconvenientes o accidentes al realizar el trabajo, lo cual perjudica tanto a la empresa como al cliente, esto debido a una falta de capacitación del nuevo personal sobre la forma de trabajo y el protocolo a seguir, para así solucionar los problemas y evitar situaciones que pongan en riesgo su vida.

Dentro de estas organizaciones se otorga reconocimientos anuales al personal, pero no se da la oportunidad que haya un avance en su desarrollo, debido al tamaño de la empresa no se tiene puestos para ascender, lo cual no permite que el colaborador tenga la oportunidad de realizar línea de carrera, por más que sean personas eficientes y comprometidas con la organización.

La empresa Waira System cuenta con personales para cada área o cada actividad el cual se va realizar, pero mucho de ellos en ocasiones no realizan su labor de la mejor manera debido a que no están actualizados, o no tienen el debido conocimiento, teniendo en cuenta que el rubro al cual está dirigido esta empresa trabaja principalmente con máquinas tecnológicas el cual puedan realizar un trabajo mucho más rápido y bien hecho, es por ello que cuando solicitan el servicio de la empresa en muchos casos no son realizados a tiempo y produce una insatisfacción del cliente.

El personal es muy hábil en las actividades que realiza, pero a veces no cumplen en la entrega del trabajo cuando se le indica, lo que ocasiona que los clientes estén inconformes con la atención y busquen nuevos trabajadores, además de que la empresa Waira System no pueda atender a nuevos clientes por que los trabajadores aun no acaban un servicio.

En Waira System el área técnica trabaja constantemente en equipos, pero hay una mala coordinación entre el área administrativa y el área técnica, ya que se coordinan plazos de entrega sin consultar, que el personal no siempre puede cumplir, lo cual genera incumplimiento de contratos y malestar en la empresa.

El personal que trabaja en la empresa son técnicos en industrias y solo han realizado trabajos en aire acondicionado y electricidad; pero la empresa Waira System brinda un servicio completo así que mucho de ellos tiene que adaptarse y realizar diferentes actividades que se presenten como resanar drywall, pintado de paredes y tuberías.

Esta empresa de climatización brinda un servicio y negociación directa con las empresas y clientes particulares, por lo tanto, es muy importante la imagen que deben dar los colaboradores en todos los servicios que realicen. Por eso se tiene que tener en cuenta, la forma en cómo se está gestionando el talento humano de estas empresas, para que se logre un mejor desempeño del colaborador y el éxito de la organización.

El análisis realizado sobre la problemática de estudio en la empresa de climatización Waira System del distrito de Santiago De Surco nos permite formular el siguiente problema general de investigación.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

La investigación realizada es de suma importancia porque busca establecer la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, ya que ambas variables se encuentran en cualquier organización.

Dentro de la empresa Waira System se realiza una serie de procesos en la gestión de personal, la cual no se está realizando de manera correcta ya que el personal se encuentra insatisfecho con las programaciones de trabajo y con las horas extra trabajadas no reconocidas, es importante determinar la relación, ya que la fuerza humana es la actividad fundamental para el funcionamiento de una empresa, por lo que, la organización hace que el colaborador se desenvuelva en cualquier medio laboral.

Asimismo, la investigación es justificada por las siguientes razones:

Justificación teórica, la presente investigación pretende brindar explicaciones teóricas importantes sobre las variables de estudio, que tratan de explicar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral que servirán de base para las futuras investigaciones, asimismo, los fundamentos teóricos están basados en la teoría de Ibáñez (2011) para el caso de la variable gestión del talento humano quien lo detalla cómo: "El proceso

administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano” (p.17) y la teoría de Alles (2015) para la variable desempeño laboral quien lo define como: “Un buen análisis del desempeño laboral es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar el personal” (p.310).

Justificación práctica, la presente investigación de gestión del talento humano y desempeño laboral aplicada en la empresa de climatización Waira System, presenta un análisis importante del cual se obtienen resultados, que pretende dar solución a la problemática del sector de servicio técnico en climatización, dichos resultados se transforman en recomendaciones, que se presentan a la empresa como alternativas de solución que le permitan mejorar o solucionar los problemas relacionados a las variables de estudio. Por otro lado, la investigación se realiza con el fin de generar conciencia a todas aquellas empresas que no toman como fundamental el gestionar correctamente a sus trabajadores, siendo la pieza fundamental, la actividad y conocimiento humano para el funcionamiento de las empresas.

Justificación metodológica, la investigación brinda a la comunidad académica dos instrumentos para la recolección de datos. Un instrumento para medir la gestión del talento humano para conocer como se percibe la gestión al personal y un instrumento para medir el desempeño laboral de los trabajadores, dichos instrumentos miden de forma independiente las variables para luego ver su nivel de asociación. Ambos instrumentos son sometidos a criterios rígidos de validez de constructo, criterio y contenido, bajo el criterio de jueces, además de un proceso de confiabilidad aplicando el estadístico alfa de Cronbach.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía para la variable desempeño laboral, es muy escasa ya que no se encuentra el tema en específico, pero si se encuentra la información dentro de libros de recursos humanos.

Limitación teórica

Se encuentra antecedentes nacionales de la investigación con las dos variables y relacionados al tipo de investigación seleccionada descriptiva correlacional, pero la dificultad se presenta en la búsqueda de tesis internacionales, ya que su presentación es distinta y las pocas que se encuentran se enfocan en el sector de alimentos. Además, el principal inconveniente es la falta de tesis enfocadas en el rubro de climatización.

Limitación institucional

En algunas universidades se restringe la información de tesis por medio de su página web y se presenta dificultad al querer obtener información de universidades internacionales, debido al idioma en que está escrito, además de que la guía para la presentación de una tesis es diferente en cada país.

Limitación temporal

Mientras se desarrolló la investigación de la tesis, una de las principales limitaciones fue el tiempo que se utiliza para seleccionar las teorías que sean adecuadas al tema, ya que hay varias teorías antiguas que aún se encuentran vigentes, además de teorías donde el texto tiene una mayor facilidad de comprensión.

Limitación económica

Debido a nuestra posición de estudiantes universitarios, y la falta de adecuados recursos económicos, nos limitamos en la adquisición o compra de nuevas tecnologías, equipos de trabajos, materiales informativos y el traslado a otras bibliotecas de universidades que se encuentran en el Perú.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes Internacionales

Muñoz, Ochoa y Ruiz (2017) en su tesis: “Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de panadería Castillo en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016”, desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - Managua, para obtener al grado de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la gestión del talento humano para el mejoramiento del desempeño laboral de colaboradores de panadería Castillo en la ciudad de Estelí; realizada con un diseño de investigación no experimental, descriptivo explicativo, con un muestra de 26 colaboradores, llega a las siguientes conclusiones:

La variable gestión del talento humano y desempeño laboral tienen una estrecha relación, pues ambas variables desean lograr los objetivos que la empresa plantea, para beneficiar tanto a los colaboradores como a los clientes que integran la panadería Castillo. Cabe destacar que la panadería Castillo se orienta a alcanzar las metas propuestas con apoyo de sus integrantes.

Los beneficios que se obtiene de un buen desempeño laboral son: apreciar el esfuerzo y los resultados conseguidos por los colaboradores de la panadería, retener al personal calificado, motivar a los empleados lo cual ayudará a producir importantes logros para la fuerza de trabajo y para la empresa, promover el trabajo en equipo, mejora las relaciones con la empresa y compañeros de trabajo.

Cabe resaltar en esta tesis que la panadería “Castillo” no realiza capacitaciones, las capacitaciones son de mucha importancia ya que ayudaría que el personal mejore su rendimiento y conocimiento, además de estar actualizado y capacitado para así afrontar las nuevas modalidades tecnológicas que se desarrollan hoy en día en las empresas.

Por otro lado, un aporte de esta tesis, es la manera en la que se cumplen las actividades de trabajo, ya que existe un trabajo en equipo por parte de todos los colaboradores, esta modalidad de trabajo es muy importante para tener una buena gestión dentro de la empresa y cumplir con los objetivos planteados.

Alarcón (2015) en su tesis: "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi" realizada en la Universidad politécnica Estatal del Carchi, para obtener el título de ingeniero en administración de empresas y marketing, cuyo objetivo es analizar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi en el año 2015, desarrollado con un diseño no experimental con una muestra de 353 personas entre empleados y trabajadores que laboran en el ámbito público, llega a las siguientes conclusiones:

Dentro de las instituciones públicas se concluye que el 44.58% no aplica una gestión del talento humano por competencias, esto afecta directamente en el desempeño laboral de los trabajadores que cuentan con alguna discapacidad.

Las entidades públicas aplican el proceso de inducción en un 80.20% de forma global, es decir que solo se da a conocer información sobre la entidad y no se informa sobre las funciones y actividades que se realizara en el puesto de trabajo.

En las instituciones públicas de la provincia de Carchi no se aplica políticas en cuanto a la movilidad en el lugar de trabajo de las personas que tienen discapacidad y esto afecta en su desarrollo en cuanto a las funciones que desempeñan en el trabajo.

Se sugiere a las instituciones públicas de la provincia Carchi que el manejo o gestionamiento que hacen debería ser mutuo tanto para los trabajadores como para los altos rangos, las decisiones que se toman dentro de las instituciones deberían ser partícipes cada trabajador, pero también se debería tomar en cuenta las opiniones de cada uno de ellos, bien se dice que un trabajo en conjunto es mucho mejor que un trabajo individual.

Cevallos (2013) en su tesis: “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013”, realizada en la Universidad estatal península de Santa Elena para obtener titulación previa a la obtención del título de licenciada en administración pública, cuyo objetivo es determinar la incidencia de la gestión de la unidad de talento humano en el desempeño laboral, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y técnico orientado al diseño de un modelo de gestión para fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, realizada con un diseño de investigación descriptivo correlacional con una muestra de 58 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

La gestión que se aplica en la provincia agropecuaria de Santa Elena, contiene procesos administrativos establecidos en la ley orgánica de servicio público (Losep), que permite establecer las formas de admisión de acuerdo a las competencias de cada puesto.

El modelo está basado en una herramienta donde aplican los lineamientos pertinentes que permitan sistematizar las funciones del cargo, así como también el grado de responsabilidad del funcionario de acuerdo a la naturaleza del departamento requirente.

Se concluyó que el fortalecimiento del desempeño de los trabajadores se basa en capacitaciones para todo el personal con lo cual buscan elevar su rendimiento en cada una de las áreas, beneficiando el cumplimiento de los objetivos puestos por la agropecuaria.

El proceso de evaluación son los apropiados, esto permite recopilar información sobre el rendimiento y capacidades desarrolladas en un determinado tiempo, lo que ayuda en la toma de decisiones en cuanto a ascensos o capacitaciones.

Las aportaciones importantes que brinda esta tesis son, las constantes capacitaciones que se le debe dar a los trabajadores y no solo aquellos que realizan la parte operativa sino también a la parte administrativa, consiguiendo áreas altamente eficientes, como también generara un mejor ambiente laboral cumpliendo los objetivos en conjunto.

Garcés (2011) en su tesis: “Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa muebles Garzón de la ciudad de Ambato”, realizado en la Universidad Técnica de Ambato para obtener tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniera de empresas, con el objetivo de determinar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la empresa muebles Garzón de la ciudad de Ambato, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra comprendido por un conjunto de 30 trabajadores, llega a las siguientes conclusiones:

Se concluye que en la empresa muebles Garzón se tiene que informar sobre las actividades a realizar, en cada puesto de trabajo para el cual se solicita el personal, ya que los trabajadores deben tener un conocimiento amplio de lo deberes que deben cumplir antes de iniciar un trabajo y la empresa debe responsabilizarse por brindar esa información.

Según las respuestas de las encuestas realizadas, se concluye que los conocimientos teóricos-prácticos son bajos y de baja calidad, también se determina que el personal no tiene un buen desenvolvimiento en el puesto de trabajo.

Se concluye que la empresa muebles Garzón no realiza reuniones entre colaboradores y jefes, lo que genera una falta de unión del grupo y desconocimientos de algunos sucesos importantes dentro de la empresa,

además de que no hay participación del personal y no se escucha sus requerimientos.

Una conclusión importante expresada por los trabajadores es que dentro de la empresa si hay evaluaciones que califican el nivel de desempeño, asimismo se puede implementar métodos más modernos para evaluar el desempeño.

Se concluye que las personas que laboran en la empresa se encuentran en una total falta de motivación, el principal motivo es la falta de un plan de capacitación más formal que sea beneficioso para los colaboradores.

Una importante sugerencia que se puede dar en esta tesis es que el personal es el principal motor para en una empresa, en base a sus habilidades y conocimientos la empresa podrá seguir en marcha, pero también es de suma importancia las capacitaciones que se les debe dar, ya que se puede observar que hoy en día la competencia es mucho más fuerte y difícil y que en el mercado solo prevalece aquella que está más actualizada y capacitada, es ahí donde se necesitan personales altamente capacitados.

Por otro lado, es muy importante mencionar que toda persona trabaja con un solo motivo, su pago, un pago justo que recompense el trabajo que realiza todo personal al ingresar a una empresa.

Antecedentes nacionales

Timaná y Ballesteros (2018) en su tesis: "Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman-Chiclayo" realizada en la Universidad Señor de Sipán para optar el grado de bachiller en administración, cuyo objetivo es proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oxyman Comercial S.A.C, Chiclayo 2017, realizado con un diseño no experimental y con una muestra de 20 trabajadores de la empresa Oxyman Comercial S.A.C, llega a las siguientes conclusiones:

La gestión del talento humano aplicada en la empresa, recurre normalmente en entrevistas y deja de lado la evaluación de habilidades, conocimiento y personalidad del candidato.

Los factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Oxyman, son la supervisión constante del jefe inmediato, la ausencia de programas de capacitación de carácter informativo e instructivo para el personal.

Esta gestión aplicada para mejorar el desempeño laboral, implica concientizar a los jefes sobre lo beneficioso que es delegar autoridad, la responsabilidad de evaluar el desempeño y un estudio para identificar los factores motivacionales que influyen en el trabajador.

Se considera en esta tesis que la gestión que se realiza en la empresa no es la más adecuada, ni la más completa ya que al evaluar al trabajador dejan de lado la evaluación de sus habilidades y conocimientos, siendo estas características una de las más principales y puntuales que se les recomienda para un buen gestiona miento dentro de la empresa, no dejando de lado las capacitaciones que se les debería de dar constantemente, ni las remuneraciones justas que deberían recibir cada trabajador. El principal motor de un trabador eficiente es una remuneración consciente.

Jáuregui (2017) en su tesis: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C. Lurigancho-2016” realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado académico de maestra en administración de negocios, cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C año 2016, analizado con un diseño no experimental y con una muestra de 50 colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C, llega a las siguientes conclusiones:

El nivel de significación observada (Sig.=0,001) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ que pertenece a un nivel de confiabilidad del 95%.

Se puede concluir que existe una correlación alta y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa Servosa Cargo SAC.

Asimismo, se determina que si existe una correlación entre el desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servosa Cargo SAC durante el año 2016.

Se toma en cuenta la presente tesis porque el gestionamiento dentro de la empresa Servosa cargo SAC es la más adecuada, ya que los puestos y las funciones que cumplen cada uno de ellos está altamente relacionado con el desempeño que desenvuelven, mostrándose los resultados positivos en la rentabilidad de la empresa.

Vergara (2015) en su tesis: "Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa servicios electromecánicos Pacasmayo Semepa S.R.L" realizada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el grado de licenciado en administración, cuyo objetivo es determinar como la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores de servicios electromecánicos Pacasmayo Semepa S.R.L, analizado con un diseño no experimental y con una muestra de 100 colaboradores de servicios electromecánicos Pacasmayo Semepa S.R.L, llega a las siguientes conclusiones:

En cuanto al estudio de la variable gestión del talento humano se concluye que los trabajadores de la empresa Semepa S.R.L, presentan un índice deficiente en la selección y evaluación del personal, lo cual se debe dar solución para fortalecer los resultados.

Al estudiar la variable desempeño laboral dentro de la empresa Semepa S.R.L se determinó que los colaboradores evaluados tienen un desempeño regular.

Se determina que hay una relación entre la variable gestión del talento humano que influencia en el desempeño laboral, esto se ve reflejado en la afectividad entre empleado, empresa y el desempeño.

El aporte principal de esta tesis es ver como el realizar una adecuada gestión del talento humano del colaborador genera un buen desempeño, como también generara un mejor ambiente laboral entre la empresa y el trabajador.

Pinedo (2015) en su tesis: "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, distrito de Lima - año 2015" realizada en la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de licenciada en administración, cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la gestión del talento humana con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems S.A.C., del distrito de Lima 2015, se analizó con un diseño no experimental y una muestra de 64 trabajadores de todas las áreas de la empresa Labsystems SAC, llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó la existencia significativa y directa, de la relación entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, usando herramientas de planificación.

Un aporte positivo de esta tesis es la buena gestión que realizan a sus trabajadores dentro de la empresa Labsystems SAC, ya que se puede observar que mientras haya una adecuada gestión del talento que tienen cada uno de los colaboradores y colocarlos en el puesto indicado se obtendrán un buen desempeño de cada uno de ellos y por lo tanto será muy beneficioso para la empresa, se considera este aporte muy importante.

Casma (2015) en su tesis: “Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferro Sistemas, Surco - Lima, año 2015” realizada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle para optar el grado académico de magister en administración, cuyo objetivo fue establecer y describir la relación existente entre la gestión del talento humano por competencias y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ferro Sistemas, Surco - Lima año 2015, se analizó con un diseño no experimental y una muestra de 84 colaboradores de la empresa Ferro Sistemas, llega a las siguientes conclusiones:

En los resultados obtenidos se demuestra que la gestión del talento humano por competencias causa un efecto positivo en el aumento del desempeño dentro del proceso productivo, lo cual es bueno ante cualquier factor de cambio que se realice.

El aporte de esta tesis es el buen gestionamiento que hacen a sus trabajadores, ya que el derogar al personal en el puesto idóneo es de suma importancia para la rentabilidad de la empresa. Mientras se tenga personales eficientes desarrollando su trabajo en el puesto donde mejor se desenvuelve generaran mayores ingresos para la entidad.

2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión del talento humano

2.2.1.1. Definiciones del talento humano

Ibáñez (2011) define:

La gestión del talento humano es el proceso administrativo aplicado al acontecimiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la

organización, en beneficio de la propia organización y del país en general. (p. 13).

Además, indica que dentro de cada organización se debe de gestionar de una manera más adecuada al personal, haciendo uso de diferentes factores como: las relaciones interpersonales, un buen clima laboral y promoviendo el bienestar y estabilidad de los colaboradores con el objetivo de que se sientan conformes de pertenecer a su organización.

Alles (2015) indica que:

El termino recursos humanos por un lado se utiliza para nombrar a la disciplina que estudia todo lo atinente a la actuación de las personas en el marco de una organización y, por otro identifica al área dentro de la organización, dirección, gerencia o división responsable de todas las funciones organizacionales. (p. 24).

Cuesta (2015) dice: “En su objetivo y alcance actual la gestión del recurso humano es nueva habiendo superado a la clásica administración o dirección de personal cuyo rasgo más relevante fue considerar al factor humano como actividad empresarial, como activo” (p.35).

Se define como gestión del talento humano, al proceso en el cual la organización incorpora, desarrolla y retiene a la persona idónea para ocupar un puesto, y que desarrolle sus capacidades dentro del área ubicada, además de generar una mayor rentabilidad para la empresa. Gestionar el talento humano de manera adecuada no solo facilitara el trabajo, además ayudara a que el colaborador desarrolle su máximo potencial y a la empresa le dará las herramientas, para que pueda cumplir sus objetivos.

2.2.1.2. Importancia del talento humano

Ibáñez (2011) dice que el potencial humano o esfuerzo humano es de vital importancia, ya que para implantar estrategias en la empresa se basan

principalmente en la potencialidad humana y de manera más precisa tener trabajadores estables y así se facilitará el logro de los objetivos.

Chiavenato (2017) dice:

Su objetivo se está centrando cada vez más en el negocio de la organización e introduciendo ventajas competitivas a través de la creación, desarrollo, difusión aplicación del conocimiento corporativo en forma de habilidades esenciales para el éxito del negocio. Cada vez más, la Gestión de recursos humanos se ocupa de los activos intangibles que no solamente hacen crecer el capital humano, sino que resultan directamente en la consolidación y crecimiento del capital intelectual conquistado por la organización. (p.96).

Alles (2015) indica que: “Las buenas prácticas en Recurso Humanos mejoran el desempeño de las personas y permiten desarrollar mejor el talento, tanto desde la mirada organizacional como desde la visión individual del colaborador” (p.13).

Cuesta (2015) dice que: “Es tal la importancia que hoy se le está otorgando a la gestión del recurso humano, que se le considera la esencia de la dirección o gestión empresarial” (p.36).

La gestión del talento humano es de suma importancia dentro de una organización, ya que el talento humano es quien aporta su conocimiento, habilidades y destrezas para que funcione la empresa y así lograr el éxito personal y organizacional. Además de mejorar la satisfacción laboral y aumento de la retención de personal, haciendo que el personal se comprometa con la empresa para que trabajen juntos por un fin en común.

2.2.1.3. Características del talento humano

El talento humano es considerado un recurso para la organización, no significa que le pertenece a la empresa, a diferencia de los recursos

materiales que son tangibles y es su propiedad, los seres humanos aportan su conocimiento y experiencia, eso es propio de cada uno y más valioso que lo económico.

Por su puesto que el recurso humano se puede perfeccionar, mediante la capacitación que la empresa puede dar, además que el colaborador posee diferentes habilidades para poder adaptarse al trabajo y realizar las tareas indicadas, pero depende de cada uno el esfuerzo que pone para poder sobresalir y desarrollarse dentro de cualquier organización.

Todas las actividades que se realicen dentro de la empresa por parte del colaborador deben ser ejecutadas de manera voluntaria, para que así se pueda realizar de manera adecuada y se obtenga lo deseado.

Ibáñez (2011) dice que:

El talento humano no puede ser considerado como propiedad de la organización, a diferencia de los otros recursos. Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, etcétera, son particularidades del patrimonio personal, individual del ser humano e implican una disposición voluntaria de la persona. (p.19).

Ibáñez (2011) indica que tanto la experiencia, conocimientos y habilidades que tiene una persona no se puede medir de forma física, que solo se puede manifestar a través de la conducta de cada colaborador; además que cada ser humano tiene el potencial necesario que la organización necesita para poder lograr el éxito.

Para Chiavenato (2017) la gestión de recursos humanos, es un área donde conformada por una gran cantidad de disciplinas, siendo una de ellas la psicología industrial organizacional. Los temas que se tratan en esta área se relacionan enormemente con campos de conocimiento como por ejemplo la interpretación de pruebas psicológicas, aplicación de entrevistas, etc.

Asimismo, Cuesta (2015) dicen:

Las personas que trabajan son portadoras del capital humano, entendido como “capacidad de trabajo” o “fuerza de trabajo” insertada en determinada organización laboral, que se materializa en toda actividad laboral, y que antes estuvo como potencial o esa “capacidad de trabajo” y las características de ese capital humano están influenciadas por el contexto socioeconómico del cual se trate. (p.37).

Entonces se puede decir que las personas que laboran son el capital humano, que hace posible la ejecución de tareas dentro de una organización y que su aporte es importante para toda organización y además que trabajan para poder alcanzar sus objetivos personales e individuales. Esto quiere decir que la gestión del talento humano es beneficiosa tanto para las empresas como para los colaboradores y ayuda a un crecimiento mutuo.

2.2.1.4. Objetivos de la gestión del talento humano

Objetivos para el empresario

Ibáñez (2011) indique que:

Si nos preguntamos qué busca el empresario al crear el área de la gestión del potencial humano, responderemos con seguridad que es para fijar políticas de personal, fijar diversos fines inmediatos, determinar las funciones y tareas en los manuales correspondientes y perseguir que el personal posea en cada puesto y nivel las cualidades y capacidades necesarias para ocupar el puesto de trabajo. (pp. 33-34).

Enfocándonos por el lado del empresario o de la empresa consideran como objetivo principal las actividades que desarrollaran cada trabajador, las actividades que se realizaran en la empresa, priorizan políticas que se

deben cumplir, determinar y derogar correctamente al trabajador con el trabajo indicado, etc.

Objetivos para el trabajador

Ibáñez (2011) dice:

No obstante, la importancia de los objetivos inmediatos que la empresa persigue en la gestión del potencial humano, es indiscutible que de ninguna manera los conseguiría si todos los trabajadores no recibieran por parte de la empresa, aquello que en ella buscan, lo que les hace ir a trabajar a la misma: los incentivos financieros. (p.34).

El objetivo primordial que el trabajador considera como motivo para que siga trabajando son las remuneraciones, todo trabajador espera una buena gestión de la empresa en la cual trabaja, que no solo sea una remuneración básica, sino también que sepan y consideren valorar sus esfuerzos, habilidades.

Retener el talento humano

Andrade (2011) indica que:

Uno de los retos más grandes a los que se enfrenta el área de recursos humanos es el de lograr que las personas clave de la organización, aquellas en las que se encuentra depositado el talento, las que no solo hacen bien su trabajo, sino que además le dan un valor agregado, las que se comprometen y contribuyen decisivamente al logro de los objetivos fijados, permanezcan en ella. A esto se le llama retención, es una de las funciones clave del área junto con la atracción y el desarrollo de personal. (pp.112-113).

Si bien es cierto que la pieza fundamental de toda la empresa son sus trabajadores, pues de ellos depende el funcionamiento, es por eso que

consideran que el retener a cada uno de ellos (los mejores) es el objetivo principal por el cual trabaja día a día la empresa, buscando un buen ambiente, unas buenas remuneraciones, un buen trato para cada colaborador, haciendo que estos permanezcan por un buen tiempo aportando sus conocimientos a la empresa.

2.2.1.5. Teorías relacionadas a la gestión del talento humano

Teoría relacionada a la gestión del talento humano de Ibáñez (2011)

La gestión del talento humano para Ibáñez tiene tres aspectos básicos, para Ibáñez (2011) el aspecto legal:

Aquí queda comprendidos la Declaración Universal de los Derechos del Hombre Trabajador, La ley General del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, las instructivas Directrices, el Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial, las políticas de personal, el manual de procedimientos del personal, entre otros que deben ser consultados antes de tomar una decisión en el área del personal. (p.18).

En todo el mundo se tiene en cuenta los derechos de los trabajadores, el aspecto legal dentro de las empresas es importante ya que se deben basar en las leyes del trabajador y en un reglamento interno para poder realizar una adecuada administración del personal y lograr una máxima productividad, además para que el colaborador pueda hacer valer sus derechos y saber sus limitaciones dentro de su lugar de trabajo.

El aspecto técnico, para Ibáñez (2011) el talento humano en este aspecto viene a ser el conjunto de funciones, tales como reclutamiento y selección de personal, desarrollo personal, bienestar del trabajador, etc.; el conjunto de principios teorías técnicas, métodos, organigramas, etc. que conforman la ciencia administrativa tomando como función específica la gestión del potencial humano en la empresa.

El aspecto técnico, que busca la incorporación de personal con potencial para un puesto de trabajo, usando diferentes técnicas y estrategias para conocer sus habilidades, además de buscar su desarrollo y bienestar del colaborador.

Por otro lado, es aspecto humano, para Ibáñez (2011) es de suma importancia, razón por la cual menciona:

No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendido en este aspecto, sino también el trato humano en otros factores relacionados a diversas actitudes emocionales del trabajador, conocimiento, experiencia, motivación (...). El reconocimiento y comprensión de estos factores permitirá que en las comunicaciones empresa-trabajador existan buenas relaciones humanas, lo que conllevara el logro de los objetivos organizacionales. (p.19).

Es el caso de los supermercados que hacen una convocatoria masiva para seleccionar a personas, las cuales pasan varias entrevistas antes de incorporarse dentro de la organización, si bien es cierto no se necesita mucha experiencia para poder conseguir una vacante ya que hay variedad de puestos, pero permite el desarrollo de la persona al brindar la oportunidad de que realicen línea de carreras y brindando beneficios para que se sientan satisfechos dentro de la empresa.

La gestión del potencial humano de Ibáñez (2011) indica que para el talento humano en un momento dado puede llegar a potenciarse o mejorarse básicamente de dos maneras, en primer lugar, descubriendo el talento para luego mejorarlo.

Para Ibáñez (2011) la gestión del potencial humano es:

Desde sus orígenes ha tenido como misión la creación de condiciones laborales en las cuales los integrantes de las organizaciones puedan desarrollar su máximo potencial de

desempeño, es decir, puedan optimizar sus cualidades humanas, como resultado de la motivación y la capacitación permanente. (p.33).

En este sentido, dice que la gestión del talento humano no solo es el esfuerzo y la actividad que pone cada persona al trabajo, sino que implica diferentes conocimientos, experiencias y actitudes que hacen único a la persona, lo cual hace que una organización sea mejor.

El ser humano es más que una pieza fundamental dentro de la empresa, es el motor que hace que funcione, por eso es necesario que se aplique una buena gestión para poder seleccionar al personal que este apto para el puesto y no solo eso, además que este motivado para superarse y crecer profesionalmente, ya que personas con aptitud es lo que se necesita para efectuar un buen trabajo.

Para Ibáñez (2011) la función principal del área de recursos humanos debe generar un ambiente en el que los colaboradores puedan lograr metas y objetivos grupales en un tiempo corto, y así conservar un ambiente adecuado donde se genere una acción eficaz y eficiente de todo el grupo el cual se está dirigiendo y así obtener los resultados deseados por la empresa.

En cuanto a la función, Ibáñez (2011) indica que se han mostrado grandes y fundamentales cambios en esta área específica de la empresa, el talento humano. Este cambio consiste en un enfoque global, permitiendo enlazar las actividades propias al área con todas las actividades de la organización, consiguiendo así una visión mucho más completa y global de la empresa.

En conclusión, la principal función de la gestión del talento humano es que los colaboradores se sientan cómodos y satisfechos dentro de su lugar de trabajo, además de que se adapten al ritmo de trabajo de cada área, con el propósito de que tanto empresa como trabajador tengan una misma visión y lograr juntos alcanzar las metas propuestas. Todo esto se

puede lograr; teniendo un buen ambiente y con un equipo de trabajo adecuado, además del apoyo de la organización.

Ibáñez (2011) indica que la gestión de recursos humanos se basa en dos objetivos los cuales son:

Para el empresario, este debe fijar políticas del personal y conseguir que el personal posea las capacidades, habilidades y cualidades específicas para el puesto solicitado.

Para el trabajador, el objetivo fundamental de la gestión del recurso humano es conseguir que todos los trabajadores reciban sus pagas, aquello que les incentiva ir a trabajar cumplir sus labores, considerando que sin ello no se conseguiría un buen personal.

Ibáñez (2011) acerca de la época del internet menciona que:

Ahora existen nuevas tendencias en el proceso del talento humano, siendo una de ellas el uso del internet, a través de la página web, empleándolas de manera similar a las agencias de empleo físicas (...). Es decir, estas ventajas actúan como intermediarias entre la oferta y la demanda de empleo (...). Asimismo, la red permite a la empresa estar comunicada con el potencial laboral del mercado y poder seleccionar posteriormente por supuesto a su mejor opción para el área que requiera. (p.51).

La tecnología es un avance importante dentro de las organizaciones, ya que ayuda a que haya un mejor manejo en la producción, organización y del talento humano. Anteriormente los avisos de empleo solo se hacían por medio de periódicos o paneles donde estaban los anuncios, actualmente gracias al internet las empresas evolucionan sus sistemas y ahora la selección se realiza de manera virtual, es decir tu puedes estar en tu casa y presentar tu curriculum vitae mediante un simple clic, por medio de una computadora o de tu celular.

Dentro del área de recursos humanos, el internet facilita la capacitación y selección de los colaboradores, buscando el de mayor potencial, inclusive existen sistemas que evalúan y miden los resultados de cada postulante, mediante el proceso de selección, para escoger y poner al candidato en un área adecuada.

Teoría relacionada a la gestión del talento humano de Chiavenato (2017)

Chiavenato (2017) dice que:

El área de gestión de recursos humanos tiene un efecto en las personas y en las organizaciones. La manera de seleccionar a las personas, reclutarlas e integrarlas y orientarla (...) es decir, la calidad en la manera de gestionar a las personas en la organización, es un aspecto crucial en la competitividad organizacional. (p.100).

El potencial humano es toda acción que el ser humano pueda hacer y lo que se puede mejorar mediante el entrenamiento constante, es una capacidad que tiene una persona para ser creativo e innovador, pero depende de cada uno poder lograr lo que desea alcanzar, mediante una capacitación y entrenamiento, el potencial puede ser mayor y dentro de una organización eso es importante para lograr ser competitiva entre las demás.

Chiavenato (2017) indica que:

Los objetivos de gestión de recursos humanos deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de gestión de recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas, que en ella colaboran, lograr sus objetivos

individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (p.104).

Para Chiavenato (2017) los objetivos planteados para la gestión de recursos humanos, es tanto para la organización como para el trabajador. La organización lo que desea es, que sus colaboradores desarrollen su máximo potencial para que tengan un buen desempeño dentro del puesto en el que estén y así ser más productiva, la organización es el medio por el cual el trabajador puede lograr sus objetivos, tener un crecimiento económico, mejorar su condición de vida y desarrollarse profesionalmente.

Las dificultades básicas del área de gestión de recursos humanos para Chiavenato (2017) son los recursos vivos e inteligentes, que son los colaboradores de la organización; además que los recursos humanos se dan en todas las áreas. También dice que la gestión del talento humano se debe preocupar en la eficiencia y eficacia de su personal, en el ambiente y condiciones en la que se realiza el trabajo y en la inseguridad si se está realizando un buen trabajo o no.

2.2.1.6. Nuevas tendencias de la gestión del talento humano.

Ibáñez (2011) toma en cuenta las siguientes tendencias:

La influencia, es la habilidad de poder cambiar o alterar la forma de pensar o actuar de una persona o un grupo de personas. Llevando al lado empresarial el concepto de influencia hace referencia al personal el cual debe sentir que tiene el poder de influenciar en cambiar ciertas actividades o decisiones que se dan en la organización.

La innovación, es entendido como el innovar o cambiar dentro de una empresa genera un gran impacto en su organización, ya que el personal que labora en dicha empresa cambia, al notar que las sugerencias, opiniones o ideas que había dado son consideradas, ya que dicho personal podrá ver que en la empresa se generaron cambios para una mejora.

Trabajo en equipo, es la cualidad principal de un equipo de trabajo es trabajar en armonía, a fin de alcanzar objetivos específicos. Significa que todo el personal debe sentirse en confianza y estar cómodo con el grupo que participará en la toma de decisiones, y al hacerlo cada uno de ellos se solidarizaran con las necesidades y los sentimientos que se expresan libremente.

Hoy en día el manejo o el gestionamiento de las habilidades del trabajador es de suma importancia y dentro de ello el influenciar, el innovar y el trabajar en equipo debe considerarse al gestionar el talento de cada uno de ellos para así poder derogarlos en el puesto idóneo.

2.2.1.7. Dimensiones del talento humano

Reclutamiento

Ibáñez (2011) dice: “El reclutamiento de personal en la empresa consiste en atraer y contratar los candidatos potencialmente calificados a ocupar el cargo para el cual se convoca (que reúna los requisitos y exigencias para ser contratados por la organización empresarial)” (p. 38).

En cambio, Alles (2015) dice: “El reclutamiento, como se expresará, es la convocatoria de candidatos. Es una actividad de divulgación orientada a atraer de manera selectiva a los candidatos que cubren los requisitos de la posición requerida” (p.184).

Selección

Ibáñez (2011) define: “La selección de personal se define como un proceso técnico-científico para encontrar a la persona que reúna los requisitos, conocimientos, las habilidades, experiencias y demás cualidades para cubrir el puesto determinado” (p.39).

Alles (2015) dice que la selección es un conjunto de procesos, los cuales evalúa y mide las capacidades, habilidades de los candidatos, para luego teniendo en base a los reglamentos o criterios pre establecidos por la empresa puedan ser elegidos aquellos que tengan una mayor probabilidad de adaptarse al puesto solicitado de acuerdo a las exigencias y necesidades de la empresa.

Cuesta (2015) dice que la selección de personal:

Es un proceso que es realizado mediante técnicas efectivas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecue a las características presentes y futuras predecibles de un puesto y de una empresa u organización específica. El headhunting o “cacería de talentos” es una modalidad para conseguir directivos o empleados especiales. Los assessment center son la de mayor importancia para evaluar las potencialidades de los directivos. La formación, atendiendo a esas características presentes y futuras de puesto y organización, debe desarrollar al personal. (p. 263).

Capacitación.

Ibáñez (2011) indica que:

La necesidad de capacitación surge por los rápidos cambios tecnológicos, la necesidad de mejorar la calidad de los productos y servicios, e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva. La capacitación mejora frecuentemente las cualidades de los trabajadores e incrementa su motivación, esto, a su vez, conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad. (p.40).

Alles (2015) define: “El termino capacitación, usualmente se utiliza para referirse a las actividades estructuradas, generalmente bajo la forma

de un curso, con fechas y horarios conocidos y objetivos predeterminados” (p.255).

Desarrollo humano.

Alles (2015) dice que en el área de recursos humanos: “El desarrollo de las personas cubre al mismo tiempo dos de los principales objetivos del área: participar en el logro de los objetivos estratégicos organizacionales y al mismo tiempo, cubrir las expectativas individuales de colaboradores de todos los niveles” (p. 354).

Ibáñez (2011) menciona:

El ser humano es un hombre de aspiraciones y necesidades de progreso. Como trabajador, ingresó a la organización empresarial esperando perspectivas de desarrollarse como profesional y como persona. Las grandes empresas ofrecen esta oportunidad para que su trabajador se desarrolle y alcance sus objetivos personales paralelamente al logro de los objetivos empresariales. (p. 211).

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral

Alles (2015) dice: “El análisis del desempeño o de la gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal” (p.310).

Chiavenato (2017) dice:

El desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización (...) es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan

los objetivos organizacionales y promueven excelentes de resultados. (p.206).

Por lo que, el desempeño laboral es el rendimiento que desarrolla el trabajador frente al área y trabajo asignado, es donde la persona manifiesta sus habilidades, destrezas, experiencias, conocimientos que exige su cargo, demostrando así que es idóneo para el puesto asignado, y demostrando que puede alcanzar los resultados propuestos.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

Alles (2015) dice:

Habitualmente se cree que la evaluación de desempeño se realiza para decidir si se aumenta los salarios o no, o a quienes hay que despedir. Esto puede ser cierto en algunas ocasiones, pero el significado de las evaluaciones de desempeño implica mucho más allá. (p. 310).

Para Alles (2015) las evaluaciones son necesarias y útiles para: “Tomar decisiones sobre promociones y remuneraciones reunir y revisar las evaluaciones de los jefes y subordinados sobre el comportamiento del empleado en relación con el trabajo” (p. 310).

Alles (2005) indica que:

Se puede utilizar la evaluación del desempeño para mucho más que para determinar salarios. Mejora por igual los resultados de la empresa y la actuación futura de las personas. Una correcta metodología de evaluación de desempeño es beneficiosa para ambas partes. (p. 28).

Evaluar el desempeño de un trabajador es una acción fundamental y de suma importancia para la empresa, ya que ayudara a tomar decisiones

correctas, como también implementar estrategias de mejora en cuanto al personal. Siendo el capital humano una clave fundamental en la empresa, se busca el crecimiento y desarrollo del trabajador por medio de planes de acción realizadas en conjunto con el jefe.

2.2.2.3. Características del desempeño laboral

Alles (2005) dice:

Una evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil de puesto. Solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal, en relación con algo, en este caso “ese algo” es el puesto que ocupa. Confrontando el perfil de un puesto con el de la persona evaluada se establece una relación entre ambos, la adecuación persona-puesto. (p. 26).

Chiavenato (2017) indica que:

Puede expresarse el desempeño mediante una medida métrica, indicador frente a un índice en relación con las metas, objetivos, requisitos o expectativas previamente definidos. Por tanto, el desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional en relación con estas suposiciones y constituir uno de los principales responsables en la productividad y los resultados de la organización en términos de competitividad y sustentabilidad. (p. 206).

Características de personas con un alto desempeño

- Son personas que saben escuchar, ponen atención a las sugerencias y comentarios que los haga crecer.
- Son optimistas, tratan de ver el lado positivo de todas las cosas y tratan de evitar cometer los mismos errores.
- La responsabilidad de realizar sus tareas y no dejar inconcluso nada que los pueda retrasar, tratan de manejar sus tiempos.

- Además, son personas que se ponen metas personales, para poder mejorar y sobresalir, no tienen miedo a enfrentar desafíos.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral

Para Cuesta (2015) la evaluación del desempeño es: "El proceso o actividad clave de gestión de recursos humanos consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización" (p. 352).

La evaluación de desempeño por su lado, es una herramienta para poder medir los conocimientos, habilidades y competencias que tiene cada colaborador, con la intención de saber cuánto fue su contribución para lograr los objetivos propuestos por la empresa.

2.2.2.4.1. Objetivo de la evaluación de desempeño

Alles (2015) menciona que: "Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos" (p. 310).

El objetivo principal de la evaluación del desempeño, es determinar cuáles son las debilidades o deficiencias más comunes que presenta el colaborador, esto con el fin de buscar alternativas de solución que sean adecuadas para lograr un mejor desempeño por parte de los colaboradores.

2.2.2.4.2. Utilidad de la evaluación del desempeño

Alles (2015) considera que la evaluación del desempeño es útil y necesaria para los siguientes puntos:

- Tomar decisiones sobre promociones y remuneraciones hacia los trabajadores.
- Revisar las evaluaciones sobre el comportamiento de cada colaborador y hacerles saber cómo están realizando su trabajo.
- Dar una retroalimentación para saber si se debe modificar el comportamiento del colaborador

2.2.2.4.3. Métodos de evaluación de desempeño

Métodos basados en características

Alles (2005) dice: "Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro" (p. 32).

Métodos basados en el comportamiento

Alles (2005) dice: "Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían (o no deberían) exhibirse en el puesto" (p. 33).

Métodos basados en resultados

Alles (2005) indica que: "Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo" (p. 34).

Los métodos más utilizados dentro de toda empresa son aquellos basados en sus características, tomando como base las cantidades de características que puede poseer un trabajador y ser así idóneo para el puesto elegido; como también el método basado en el comportamiento, permitiendo aquí ayudar al evaluador que acciones mostrar en el puesto asignado; y por ultimo está el método basado en los resultados, siendo este

el más usado y el más efectivo porque permite conocer a la empresa evaluar el logro y los resultados obtenidos por los trabajadores.

Evaluación de 360°

Alles (2005) dice que la evaluación de 360°: "Es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Pueden incluir otras personas como proveedores o clientes" (p. 145).

Evaluación 180°

Alles (2005) dice: "La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados" (p. 213).

2.2.2.5. Teorías relacionadas al desempeño laboral

Teoría relacionada al desempeño laboral de Alles (2015)

Alles (2015) menciona que los problemas más comunes en la evaluación del desempeño son:

- La insuficiencia de normas por parte de la organización
- Criterios que no son realistas
- Desacuerdos entre el evaluado y el evaluador
- Errores cometidos por parte de la persona que realiza la evaluación
- Falta de una constante evaluación del conocimiento
- Una mala comunicación entre áreas

Haciendo la evaluación del desempeño de los trabajadores, también existe la probabilidad de que ocurran ciertos inconvenientes, tales como la

mala retroalimentación, la falta de comunicación entre el evaluado y el evaluador, etc.

Para evitar estos inconvenientes Alles (2015) menciona que:

Se debe utilizar una herramienta adecuada para la evaluación, como un formulario o instructivo.

Se tiene que tener en cuenta que la mejor solución a los problemas que se presenten en la evaluación del desempeño, es capacitar de manera correcta y profunda a los evaluadores.

Los pasos de una evaluación de desempeño para Alles (2015) son:

- Definir el puesto de trabajo en el cual se coloca al personal.
- Evaluar el desempeño de cada colaborador en base a la función que realice en el puesto asignado.
- La retroalimentación para poder medir los progresos de cada área.

Para una correcta evaluación del desempeño se define una serie de pasos, en primer lugar, la definición del modelo de competencias a utilizar; para luego evaluar el desempeño en función al puesto asignado; y por último la retroalimentación entre jefe y trabajador.

Alles (2015) define la evaluación de 360 grados la cual la define como:

La evaluación de 360° es una herramienta para el desarrollo de los recursos humanos. Su puesta en práctica implica un fuerte compromiso tanto de la empresa como del personal que la integra, reconociendo el verdadero valor de las personas como principal componente del capital humano en las organizaciones. A través de la aplicación de la evaluación de 360° una organización le está proporcionando a su personal una formidable herramienta de autodesarrollo. (p.326).

La evaluación de 360 grados, busca desarrollar al trabajador, sabiendo la importancia que tiene el trabajador para el desarrollo de la entidad, sobre todo lo que se busca es el autodesarrollo del personal.

La evaluación de 180° grados es definida por Alles (2015) como

La evaluación de 360 grados se utiliza, en ocasiones, en una versión reducida que se denomina de 180 grados. En estos casos no se trata de una versión despreciada de la primera; por el contrario, puede responder a ciertas necesidades o circunstancias de una organización determinada. (p. 330).

La evaluación de 180 grados es una evaluación previa a la de 360 grados, se aplica esta evaluación inicialmente con la participación de jefes y pares, luego se puede incorporar la herramienta a los colaboradores.

Teoría relacionada al desempeño laboral de Chiavenato (2017)

Chiavenato (2017) dice que los principales objetivos de desempeño están destinados a mejorar los siguientes aspectos:

- La calidad del producto, la producción no debe tener errores y deben estar en base a las normas y detalles dadas por cada organización.
- La velocidad tanto en la producción como en la entrega del producto, debe ser en el menor tiempo posible.
- La confiabilidad de la producción dentro de la organización.
- La flexibilidad para mejorar las capacidades de los colaboradores y la innovación de los productos y servicios que se dan.
- Los costos de producción deben ser bajos para que se pueda garantizar una rentabilidad alta.

La mejora constante es lo que se busca en toda empresa, es por ello que haciendo una correcta evaluación del desempeño a los trabajadores se puede lograr mejorar ciertos aspectos que son muy comunes dentro de una

entidad, tales como la calidad del producto los costos, la velocidad de entrega y lo principal la confiabilidad, buscar que el cliente confíe en mi producto o servicio haciendo una entrega correcta y segura buscando la fidelización de nuestro cliente.

2.2.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

Eficiencia

Cuesta (2015) dice: "Eficiencia del trabajo vivo significa reducción de gasto de tiempo por unidad de valor creado" (p. 241).

Louffat (2016) dice que la eficiencia: "Se refiere al empleo racional y óptimo de los recursos en la cantidad de productos y/o servicios producidos" (p. 115).

Eficacia

Louffat (2016) indica que la eficacia: "Se refiere a la cantidad, en números brutos o netos, de productos o servicios que ha producido el trabajador durante un período de evaluación" (p. 115).

Trabajo en equipo

Alles (2015) dice que el trabajo en equipo: "Da prioridad al éxito del equipo frente al éxito personal. Su visión del equipo incluye, además de sus jefes, pares y colaboradores, a sus clientes y proveedores internos como socios" (p. 322).

Louffat (2016) indica que los equipos humanos son: "Un conjunto de trabajadores que convergen sinérgicamente para lograr un objetivo común, mediante la distribución de roles y fundamentados en las competencias que ostentan" (p. 370).

Flexibilidad

Cuesta (2015) indica que la flexibilidad es: "Orientación a la adaptabilidad y versatilidad en el desempeño ante el cambio o situaciones nuevas o diferentes" (p. 357).

Alles (2015) indica que la flexibilidad: "Se adapta con facilidad a los cambios, trabajando con efectividad frente a situaciones variables y diferentes" (p. 322).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Calidad de trabajo

Es un concepto que está relacionado directamente con la productividad del trabajador de dicha empresa, ya que un personal realizará un buen trabajo o de calidad, mejor dicho, un trabajo productivo, solo si se encuentra en un buen ambiente laboral, con las herramientas adecuadas y sobre todo con la motivación la cual realizan su labor día a día.

Capacitación

La capacitación consiste adiestrar al personal haciendo que éste desarrolle todas sus habilidades, conocimientos, destrezas, etc. Haciendo que la empresa mediante el mejoramiento de su personal pueda aumentar su productividad, como también mejorar en todo sentido el producto o servicio que brinde la entidad.

Climatización

Es el hecho de adecuarse, adaptarte en un cierto espacio o lugar nunca antes vivido, como también es el hecho de adecuarse al grupo de personas los cuales están dentro de ese espacio, es por ello que dentro de cada empresa

se busca q el trabajador se adecue a su ambiente de trabajo para u mejor desempeño.

Competitividad

Rivalidad o enfrentamiento que se da entre ambas partes, persona o grupo de personas, siendo participes de una serie de actividades competitivas con el fin de lograr la meta u objetivo propuesto en dicha competencia, siendo uno mejor que el otro llegando al logro, ya sea dentro de una empresa, o una competencia común y corriente.

Convocatoria

Es el acto de hacer un llamado o una especie de junta a un cierto grupo de individuos, los cuales estos deben asistir o cumplir ciertos requisitos, criterios, o leyes para el cumplimiento de algún acto o actividad encomendada dentro de una entidad o compañía, para luego seguir con el procedimiento de la selección.

Desarrollo

El desarrollo dentro de una empresa hace referencia tanto para el personal como para la misma, consiguiendo el personal desarrollarse en su conocimiento, su autoestima y la relación que debe lograr tener con sus demás compañeros de trabajo y para la empresa, desarrollarse de la manera en que pueda alcanzar mayores ganancias, teniendo mucho en consideración que sin el desarrollo del personal no habrá un desarrollo empresarial.

Desempeño

Es el nivel de desenvolvimiento que tiene una persona o conjunto de personas llevando a cabo un hecho o actividad con el fin de alcanzar un propósito trazado beneficioso, lo cual lo que se busca es que aquel

desenvolvimiento sea de manera eficiente, para así lograr un mejor objetivo en un tiempo mínimo.

Eficacia

Es la capacidad de poder alcanzar un objetivo o meta que se espera o desea a través de la realización de actividades o acciones, los cuales no se considera el uso racional de medios, ya sea el tiempo, recursos tangibles, etc.; simplemente se llega al objetivo planteado.

Eficiencia

Alta capacidad para poder realizar o cumplir con total eficiencia alguna función, o actividad, los cuales el detalle más importante es que dicha actividad se concreta en un tiempo definido y determinado, siendo esta actividad mucho mejor que hacerlo de manera eficaz.

Estrategias

Conjunto de acciones, tácticas que sin medidas más concretadas pensadas, ideadas, planificadas y bien planeadas con el fin de resolver una acción, tomar decisiones o simplemente llegar a un fin trazado consiguiendo los mejores resultados posibles. También hace referencia a la serie de pausas o pautas que la empresa debe seguir para obtener los mayores beneficios.

Flexibilidad

Dentro del ambiente laboral, hace referencia a la capacidad que tiene el trabajador para poder adaptarse a las nuevas circunstancias de trabajo, a un nuevo ambiente laboral, a un nuevo equipo de trabajo, sobre todo adaptarse a las nuevas necesidades de la empresa.

Gestión

Es la acción o conjunto de acciones que se llevan a cabo para resolver algún problema o llegar a un fin y en el ámbito empresarial es el conjunto de operaciones que se realizan para administrar y dirigir una empresa o negocio con un fin lucrativo.

Habilidades

Es el conjunto de talentos, capacidades o destrezas del ser humano con la característica que esta habilidad es innata, natural propia de cada uno, siendo uno diferente del otro, con características diferentes y siendo utilizado y potenciado para su mejor provecho al realizar una actividad específica.

Motivación

Se define a la motivación como la interacción de las personas con el momento o situación, es por ello que la motivación de un trabajador es muy diferente a otro, ya que si lo que se busca es motivarlos se tiene que crear un entorno donde ellos puedan satisfacer sus objetivos aportando sus conocimientos y habilidades.

Planeamiento

También conocido como planeación o planificación, es el proceso de decisiones para alcanzar un futuro u objetivo deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores tanto internos como externos que puedan afectar el logro del objetivo planificado.

Potencial humano

Es la capacidad que tiene el ser humano para llegar a realizar una actividad, esta actividad si bien es cierto puede ser entrenada para llegar a potenciarla.

Productividad

Es conocida como la posición empresarial que a mayor nivel de producción debe corresponder un mejor nivel remunerativo, por tal razón, buscan mejores niveles de producción para un mejor trato remunerativo.

Reclutamiento

El reclutamiento es un conjunto de procesos, en los cuales el fin es atraer a candidatos o personas con todo el potencial y que cumplan con los requisitos solicitados para el puesto el cual se está necesitando en dicha empresa, los cuales este proceso de reclutamiento tiene que ser altamente beneficioso, para luego tener una eficiente selección.

Remuneración

Compensación que recibe el trabajador a cambio del servicio prestado, ya sea en dinero o especie, siendo este de vital importancia para todo trabajador que empiece a laborar en una empresa. Se dice que aquella remuneración tiene que ser justo con el esfuerzo o trabajado realizado.

Rendimiento

Fruto del trabajo o esfuerzo que realiza una persona busca dar valor al resultado obtenido del colaborador, como también está vinculado a la eficiencia y habilidades que tiene el colaborador para realizar una actividad asignada en su puesto de trabajo.

Rentabilidad

Relación que hay entre el trabajo o esfuerzo realizado o inversión hecha y el beneficio obtenido a partir de ello, es decir se trata de la capacidad de poder obtener ganancias económicas en base a un emprendimiento generando lucro y no solo mantener en funcionamiento dicho negocio

Responsabilidad laboral

La responsabilidad laboral es la relación existente entre la empresa y trabajador. Por parte del trabajador de cumplir con sus deberes asignados y realizarlas lo mejor posible y de parte de la empresa por brindar la seguridad al colaborador en cualquier actividad que realice dentro de la organización.

Retención

Es un proceso clave dentro de la empresa que se debe hacer muy detalladamente con resultados seguros, ya que el hacer de nuevo un proceso para la selección de personal tomara mucho tiempo y dinero, considerando así este proceso el más principal dentro del desarrollo y empresarial.

Rotación

Hablando geográficamente la palabra rotación hace referencial giro que da la tierra alrededor de su propio eje, y si hablamos en el campo de la administración vienen a ser los cambios de cargos que se realiza con el personal dentro de una empresa, con el fin de ampliar sus conocimientos, sus habilidades, capacidades y su perfil personal como trabajador o profesional.

Selección

La selección de personal continúa siendo una parte del proceso en los cuales se busca la selección del candidato idóneo para el puesto necesitado cubrir por la empresa, midiendo todas las capacidades y habilidades que tiene el personal siendo diferenciado estos de los otros y así ser seleccionado para el puesto indicado.

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo se puede conceptualizar como la unión o conjunto de aptitudes, habilidades, conocimientos de cada miembro que conforma la

empresa, potenciando así sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo a emplear en las labores y aumentando la eficacia de los resultados, teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene un objetivo en común.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque busca describir las reseñas, rasgos, cualidades o atributos de la población del objeto de estudio y correlacional porque tiene la finalidad de conocer la relación entre las dos variables de estudio, midiendo el grado de relación entre ambas.

Hernández y Mendoza (2018) dicen que:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. (p. 108).

Hernández y Mendoza (2018) respecto a la investigación correlacional dicen: “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

La investigación de acuerdo al momento, en cómo se recolectan los datos es de tipo transversal o transaccional ya que se obtiene información de la población o muestra una sola vez, teniendo el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Bernal (2010) indica que la investigación de tipo transversal: “Son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (p. 118).

El enfoque que se desarrolla en la investigación es cuantitativo porque los datos que se recolectan y se analizan se realiza de manera cuantitativa, en base a ellos se pretende tomar decisiones, usando los datos de las variables que se está investigando.

Hernández y Mendoza (2018) dicen que: "Actualmente, representan un conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones" (pp. 5-6).

Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque es imposible manipular las variables, es decir se trata de investigar las variables sin cambiarlas de ninguna manera o escogerlos aleatoriamente. Se basa fundamentalmente en la observación de hechos o fenómenos tal y como se muestran en su contexto natural, para luego ser analizados.

Hernández y Mendoza (2018) dicen que: "Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (p. 174).

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio para la presente investigación está conformada por 22 colaboradores, que conforman el total de la empresa de climatización Waira System que se encuentran en el distrito de Santiago de Surco, en el año 2019.

Tabla 1

Población de colaboradores de la empresa de climatización Waira System

Áreas	N° de colaboradores	Porcentajes
Oficina	5	22.73
Almacén	2	9.09
Operativos	15	68.18
Total	22	100

En la tabla número 1 se observa que 5 colaboradores que representan el 22.73% pertenecen al área de oficina; 2 colaboradores que representan el 9.09% que representan al área de almacén y 15 colaboradores que representan el 68.18% al área operativa.

La población es un conjunto de personas u objetos que presentan alguna característica en común, con el fin de estudiarlas y obtener conclusiones específicas para determinar los resultados.

Fracica (1988), citado por Bernal (2010) indica que la población es: “El conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 36).

Muestra

La muestra está conformada por 22 colaboradores de la empresa de climatización Waira System que se encuentran en el distrito de Santiago de Surco, siendo una muestra probabilística, seleccionada con la técnica de muestreo de tipo censal.

Se considera tener una muestra de tipo probabilística con un muestreo censal; es probabilística, porque al elegir cada unidad muestral se hace independientemente de las demás y es muestreo censal porque, se coge a todos los sujetos como muestra sin excepción alguna, es decir se considera a la población igual que la muestra.

Al respecto Bernal (2010) dice que la muestra: “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

Gómez (2006) dice que:

En las muestras probabilísticas, quizá la principal ventaja sea que puede medirse el error en nuestras predicciones, utilizando la estadística. Se dice incluso que el principal objetivo en el diseño de una muestra probabilística es reducir al mínimo este error, al que se le llama error estándar. (p. 111)

Vara (2012) indica que la muestra censal: “Se considerara a toda la población como muestra para la evaluación de las variables, por ser un número reducido y por tener acceso a las empresas que componen dicha población” (p. 236).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre el reclutamiento y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H2: Existe relación entre la selección y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H3: Existe relación entre la capacitación y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H4: Existe relación entre el desarrollo humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable de gestión del talento humano

Chiavenato (2017) lo define como:

La gestión del talento humano busca el desarrollo e involucramiento del capital humano, elevando las competencias de cada persona que trabaja en la empresa; la gestión del talento humano permite la comunicación entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos. (p. 16).

Definición operacional de la variable de gestión del talento humano

La variable gestión del talento humano se midió en función de 4 dimensiones (reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo humano), 12 indicadores y 36 ítems, lo cual sirvió para medir la percepción que tienen los colaboradores sobre la gestión del talento humano dentro de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco.

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Reclutamiento	Perfil del trabajador	Del 1 al 9		Deficiente
	Beneficios laborales			[28-33>
	Condiciones laborales			Regular
Selección	Evaluación	Del 10 a 18	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	[33-40>
	Técnicas			Eficiente
	Idoneidad			[38-45]
				Deficiente
Capacitación	Habilidades	Del 19 a 27		[24-29>
	Perfeccionamiento			Regular
	Conocimientos			[32-40>
Desarrollo humano	Clima de convivencia	Del 28 a 36		Eficiente
	Participación y formación			[40-44]
	Rendimiento			Deficiente
				[21-30>
				Regular
				[30-38>
				Eficiente
				[38-42]

Definición conceptual de la variable de desempeño laboral

Chiavenato (2000) dice que:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial del desarrollo futuro (...) Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, integración del empleado a la organización o el cargo que ocupa en la actualidad. (p. 357).

Definición operacional de la variable de desempeño laboral

La variable desempeño laboral se midió en función de 4 dimensiones (eficiencia, eficacia, trabajo en equipo y flexibilidad) 12 indicadores y 36 ítems, lo cual sirvió para medir la percepción que tienen los colaboradores sobre el desempeño laboral dentro de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	Optimización de recursos	Del 1 al 9		Deficiente [27-30>
	Cumplimientos			Regular [30-35>
	Minimización de costos			Eficiente [35-41]
Eficacia	Cumplimiento de objetivos	Del 10 al	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4= Casi siempre 5 = Siempre	Deficiente [27-33>
	Resultados	18		Regular [33-41>
	Actividades realizadas			Eficiente [41-44]
				Deficiente [20-30>
Trabajo en equipo	Distribución del trabajo	Del 19 al	5 = Siempre	Regular [30-40>
	Compañerismo Integración	27		Eficiente [40-45]
Flexibilidad	Lugar de trabajo	Del 28 al		Deficiente [23-30>
	Funcional Interna			36
				Eficiente [37-41]

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Se utilizó el Método hipotético deductivo, porque dentro de la investigación en primer lugar se tuvo que observar los problemas hallados dentro de la empresa, para luego crear hipótesis en base a la observación hecha, seguido de las deducciones de los problemas encontrados y por último comprobar si verdaderamente existen esos problemas dentro de la empresa, ayudándonos a poder dar opciones de mejora a la empresa.

Bernal (2010) indica que: “Este método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

Técnica

Las técnicas que se utilizaron para medir las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, en los colaboradores de la empresa Waira System son: la observación directa y las encuestas.

Se utilizó la técnica de observación para poder identificar las dificultades que se presentan en la empresa Waira System, pero también esta técnica ha sido de suma importancia ya que nos ayudado a obtener mayor información creíble del manejo de la empresa.

Según, Bernal (2010) la observación directa:

Cada día cobra mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado, para lo cual hoy están utilizándose medios audiovisuales

muy completos, especialmente en estudios del comportamiento de las personas en sus sitios de trabajo. (p. 194).

Se utiliza la técnica de encuesta, porque es un método práctico para aplicar a cada trabajador, se aplicó de dos maneras; para el personal que se encuentra en oficina se utilizó una encuesta física y para el personal de campo una encuesta virtual, esto por motivo de que el personal no permanece mucho tiempo en un mismo lugar.

Al respecto, Bernal (2010) dice:

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas. (p. 194).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Instrumento I: Cuestionario de gestión del talento humano

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión del talento humano
Autor	: Maylin Naomi Lazo Huamani Keyla Yomira Puñido Ames
Procedencia	: Perú
Administración	: individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Waira System
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

Es un instrumento que sirve para medir 4 dimensiones de la variable gestión del talento humano en empresas de servicios técnicos en climatización como: reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo humano. Este cuestionario tiene 3 indicadores por cada dimensión haciendo un total de 12 indicadores y 36 ítems. Para responder las preguntas se utilizó la escala tipo Likert que cuenta con 5 alternativas para ser calificada.

Normas de aplicación

Se aplica el cuestionario de manera individual, se encuestó a cada colaborador de la empresa, se indicó a cada uno que se debe marcar con un aspa a las cinco alternativas propuestas por cada proposición, recalando que los resultados son confidenciales y que se toma en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para la calificación de los resultados, se suma el total de cada dimensión y el total del instrumento, se finaliza ubicándolo en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre la gestión del talento humano y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de desempeño laboral

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Maylin Naomi Lazo Huamani Keyla Yomira Puñido Ames
Procedencia	: Perú
Administración	: individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: Colaboradores de la empresa Waira System
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

Es un instrumento que sirve para medir 4 dimensiones del desempeño laboral en empresas de servicios técnicos en climatización como: eficiencia, eficacia, trabajo en equipo y flexibilidad, 3 indicadores por cada dimensión haciendo un total de 12 indicadores y 36 ítems. Para responder las preguntas se utilizó la escala tipo Likert que cuenta con 5 alternativas para ser calificada.

Normas de aplicación

Se aplica el cuestionario de manera individual, se encuesta a cada colaborador de la empresa, se indicó a cada uno que se debe marcar con un aspa a las cinco alternativas propuestas por cada proposición, recalcando que los resultados son confidenciales y que se toma en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación

Para la calificación de los resultados, se suma el total de cada dimensión y el total del instrumento, se finaliza ubicándolo en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75 por ciento de la desviación estándar para determinar la percepción sobre el desempeño laboral y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.

El análisis estadístico recoge los resultados de la muestra, aplicando una serie de instrumentos diseñados para la interpretación de los datos obtenidos de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral.

En primer lugar, los instrumentos fueron validados a través de criterio de jueces, donde determinaron la validez del instrumento.

En segundo lugar, el instrumento pasó por una prueba piloto utilizando un programa computarizado llamado SPSS donde nos detalló que tan preciso o confiable son los estadísticos obtenidos aplicándose el estadístico Alfa de Cronbach.

En tercer lugar, se realizó el proceso de tablas cruzadas mediante la prueba de hipótesis, donde el nivel de significancia que se obtenga, permitió definir si hay correlación o no hay correlación entre ambas variables.

En cuarto lugar, se realizó el análisis descriptivo de tablas y gráficos de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral mediante porcentajes y frecuencias.

En quinto lugar, se llevó a cabo el proceso de la prueba de normalidad, los cuales se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, ya que nuestra muestra es menor a 30, como también para los estadísticos inferenciales de

esta investigación se empleará la R de Pearson ya que nuestro nivel de significancia es mayor a 0,05.

Por último, se realizó el análisis de contrastación de las hipótesis, mediante el estadístico R de Pearson.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento.

Validez del instrumento de la variable gestión del talento humano

El instrumento I, cuestionario de gestión del talento humano, fue validado a través de un criterio de jueces; entre ellos un temático, un metodológico y un estadístico, determinando así su validez. En la siguiente tabla se muestran los resultados:

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de la variable gestión del talento humano

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. José Luis Sanguinetti Smith	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El instrumento II, cuestionario de desempeño laboral, fue validado a través de un criterio de jueces; entre ellos un temático, un metodológico y un estadístico, determinando así su validez. En la siguiente tabla se muestran los resultados:

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de la variable desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. José Luis Sanguinetti Smith	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión del talento humano

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	36

En la tabla número 6 se aprecia que al aplicar el estadístico alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0.919 el cual se encuentra entre el intervalo de 0.81 y 1.00, lo que quiere decir que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	36

En la tabla número 7 se aprecia que al aplicar el estadístico alfa de Cronbach se obtuvo un resultado de 0.893 el cual se encuentra entre el intervalo de 0.81 y 1.00, lo que quiere decir que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables.

Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	18,2
Regular	12	54,5
Eficiente	6	27,3
Total	22	100

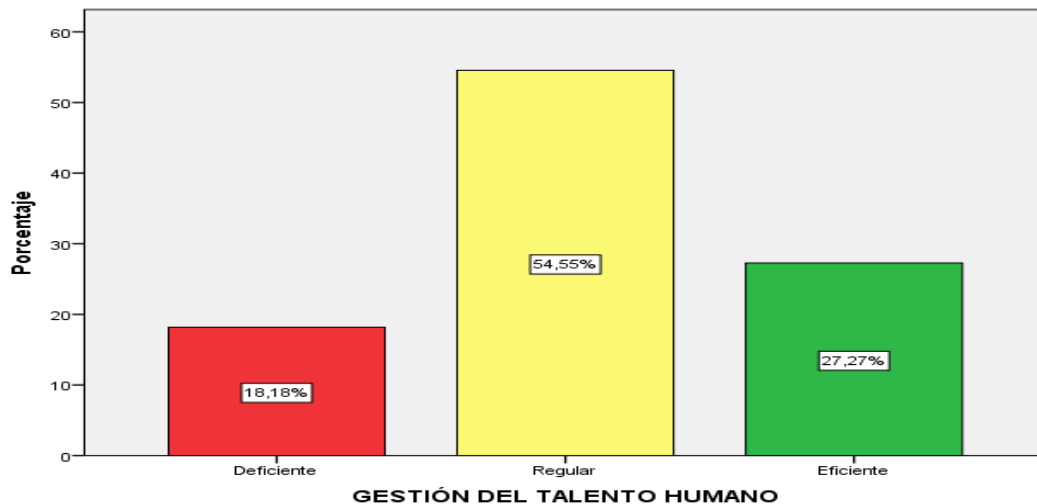


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.

Interpretación

En la figura 1 se observa que 12 de los trabajadores encuestados que simbolizan el 54,55% estiman la gestión del talento humano en un nivel regular, 6 de los trabajadores encuestados semejante al 27,27% lo estiman en un nivel eficiente y 4 trabajadores encuestados que simbolizan al 18,18% lo estiman en un nivel deficiente. Esto permite determinar que más de la mitad de los trabajadores encuestados consideran que la gestión que se está realizando dentro de la empresa no es tan eficiente cómo debería y podría mejorarse en algunos aspectos.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	5	22,7
Regular	11	50
Eficiente	6	27,3
Total	22	100

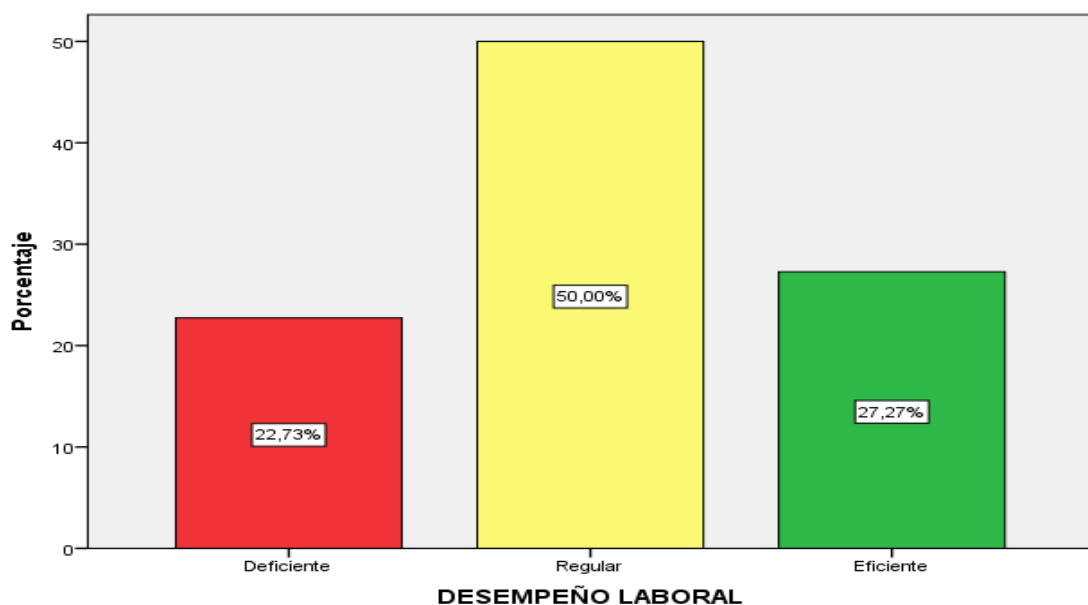


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

Interpretación

En la figura 2 se observa que 11 trabajadores encuestados que simboliza el 50% estiman en un nivel regular el desempeño laboral, 6 de los trabajadores encuestados semejante al 27,27% lo estiman en un nivel eficiente y 5 trabajadores encuestados que simbolizan al 22,73% lo estiman en un nivel deficiente. Esto permite determinar que los colaboradores están realizando sus actividades adecuadamente, pero que no se están logrando alcanzar los resultados que la empresa necesita, por algunas deficiencias presentada en la gestión del talento humano.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del talento humano

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	7	31,8
Regular	9	40,9
Eficiente	6	27,3
Total	22	100

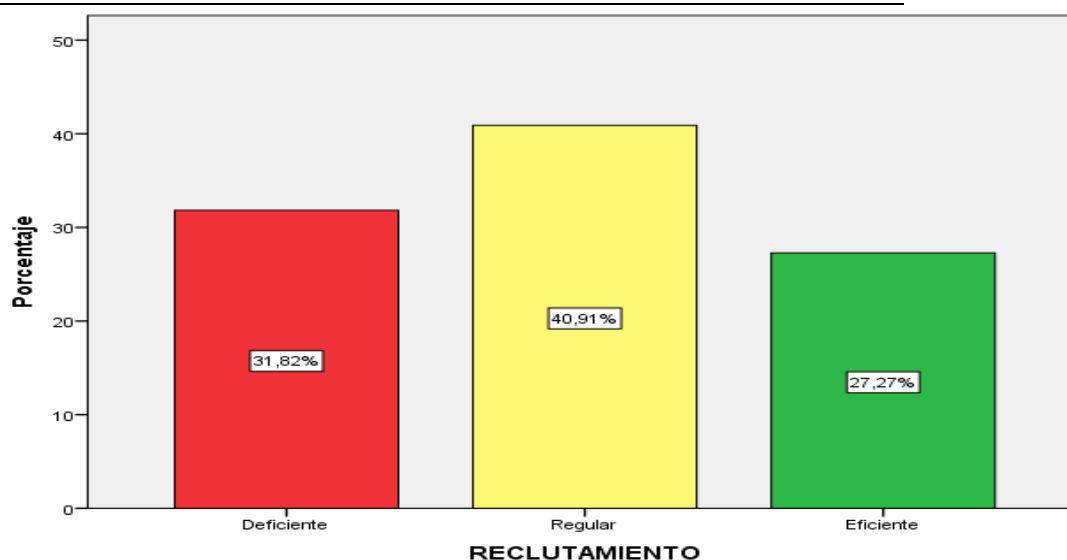


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión reclutamiento.

Interpretación:

En la figura 3 se observa que 9 trabajadores encuestados que simboliza el 40,91% estiman en un nivel regular la dimensión reclutamiento, 7 de los trabajadores encuestados semejante al 31,82% lo estiman en un nivel eficiente y 6 trabajadores encuestados que simbolizan al 27,27% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que más de la mitad de los trabajadores consideran que el reclutamiento no se ha realizado de manera óptima, ya que no se están cumpliendo con algunas condiciones pactadas durante el proceso de reclutamiento.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión selección

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	5	22,7
Regular	12	54,5
Eficiente	5	22,7
Total	22	100

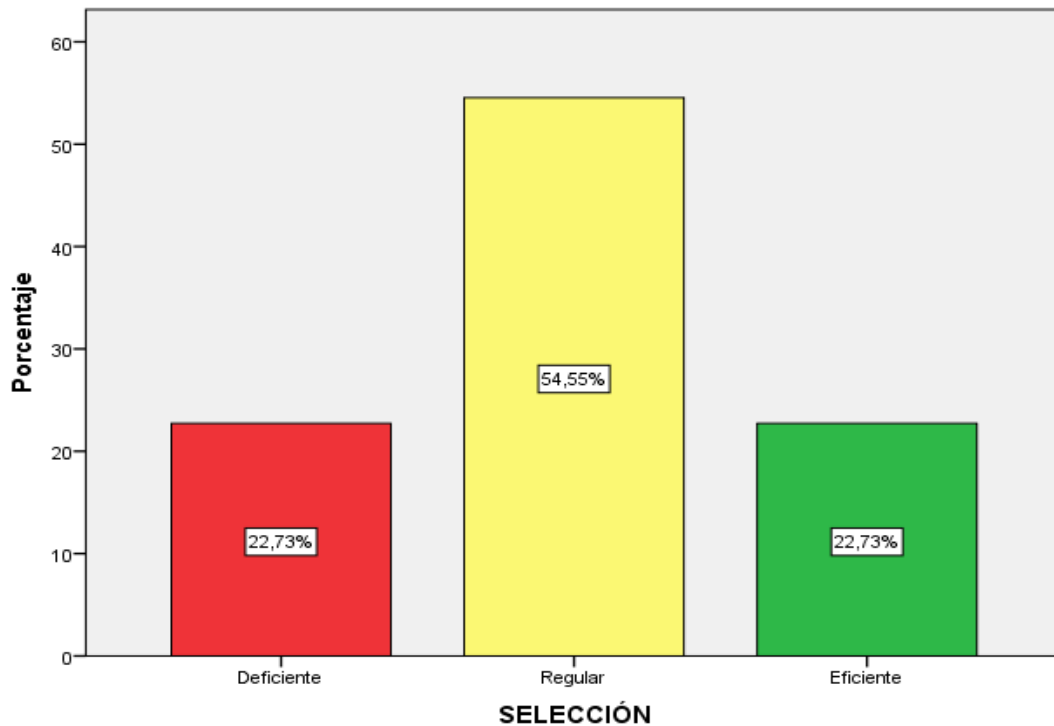


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión selección.

Interpretación

En la figura 4 se observa que 12 trabajadores encuestados que simboliza el 54,55% estiman la dimensión selección en un nivel regular, 5 de los trabajadores encuestados semejante al 22,73% lo estiman en un nivel eficiente y 5 trabajadores encuestados que simbolizan al 22,73% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que gran parte de los trabajadores no se encuentran conformes con el proceso de selección, dado que las evaluaciones aplicadas por la empresa no se están realizando de manera adecuada.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión capacitación

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	6	27,3
Regular	11	50
Eficiente	5	22,7
Total	22	100

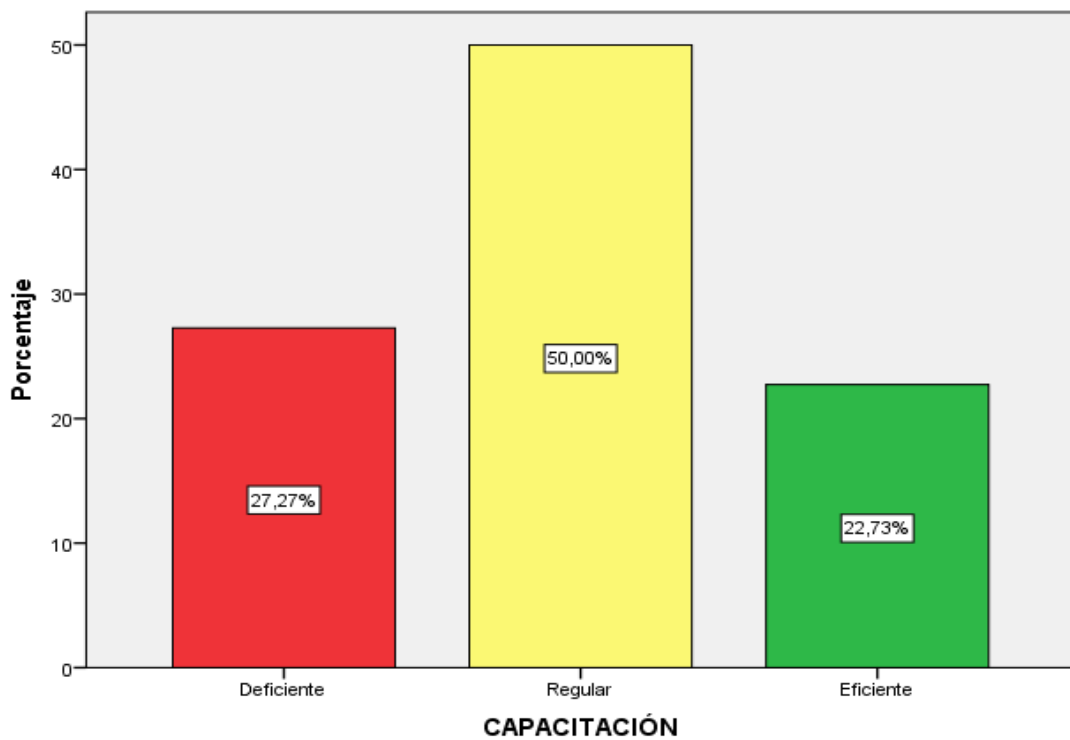


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión capacitación.

Interpretación

En la figura 5 se observa que 11 trabajadores encuestados que simboliza el 50% estiman la dimensión capacitación en un nivel regular, 6 de los trabajadores encuestados semejante al 27,27% lo estiman en un nivel eficiente y 5 trabajadores encuestados que simbolizan al 22,73% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que las capacitaciones que se realiza a los trabajadores deben seguir un proceso de mejoramiento, ya que la capacitación al personal debe ser constante y permanente para que así puedan mejorar en su trabajo.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo humano

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	4	18,2
Regular	15	68,2
Eficiente	3	13,6
Total	22	100

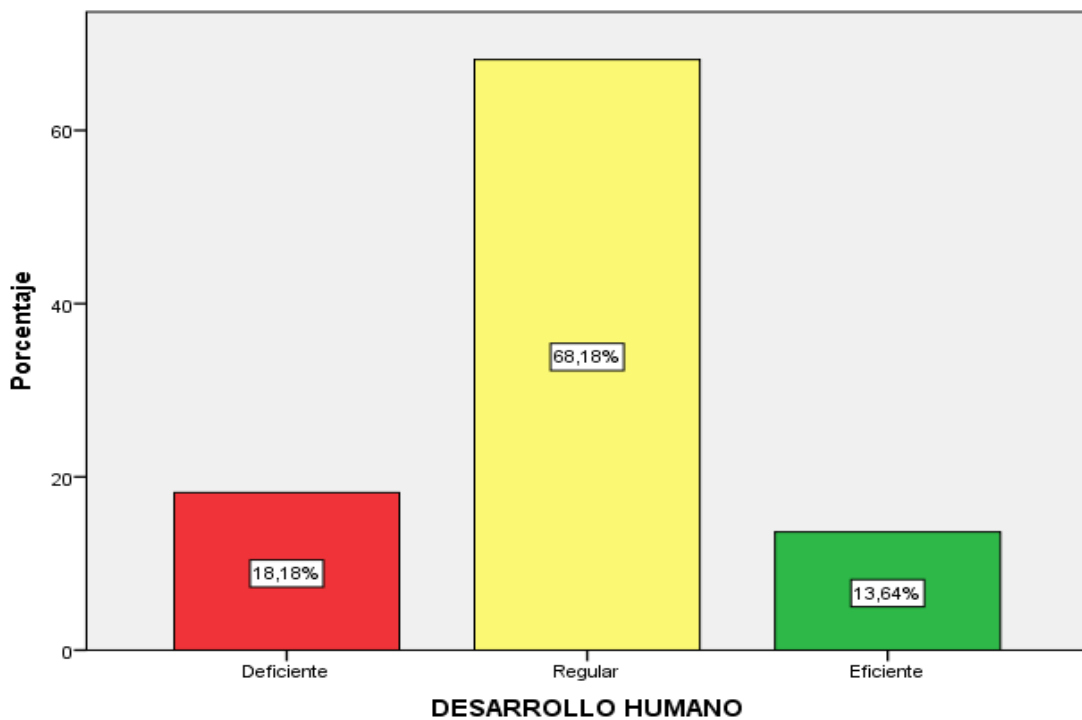


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo humano.

Interpretación

En la figura 6 se observa que 15 de los trabajadores encuestados que simboliza el 68,18% estiman en un nivel regular la dimensión desarrollo humano, 4 trabajadores encuestados semejante al 18,18% lo estiman en un nivel eficiente y 3 trabajadores encuestados que simbolizan al 13,64% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que se mantiene un desarrollo estable, pero se puede mejorar en el ambiente laboral para que el colaborador pueda obtener un mejor desarrollo dentro de la organización.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

	Colaboradores	Porcentaje
Deficiente	8	36,4
Regular	8	36,4
Eficiente	6	27,3
Total	22	100

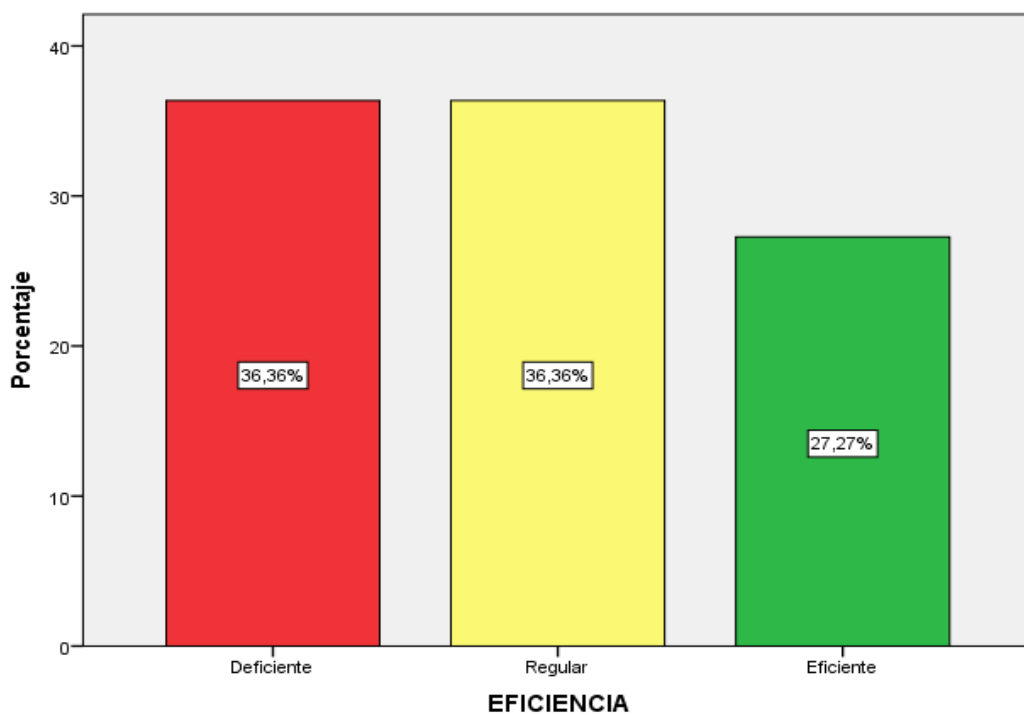


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

Interpretación

En la figura 7 se observa que 8 trabajadores encuestados que simboliza el 36,36% estiman la dimensión eficiencia en un nivel regular, 8 de los trabajadores encuestados semejante al 36,36% lo estiman en un nivel eficiente y 6 trabajadores encuestados que simbolizan al 27,27% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que la gran parte de los trabajadores no están logrando alcanzar la máxima eficiencia dentro de la organización.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

	Colaboradores	Porcentajes
Deficiente	5	22,7
Regular	10	45,5
Eficiente	7	31,8
Total	22	100

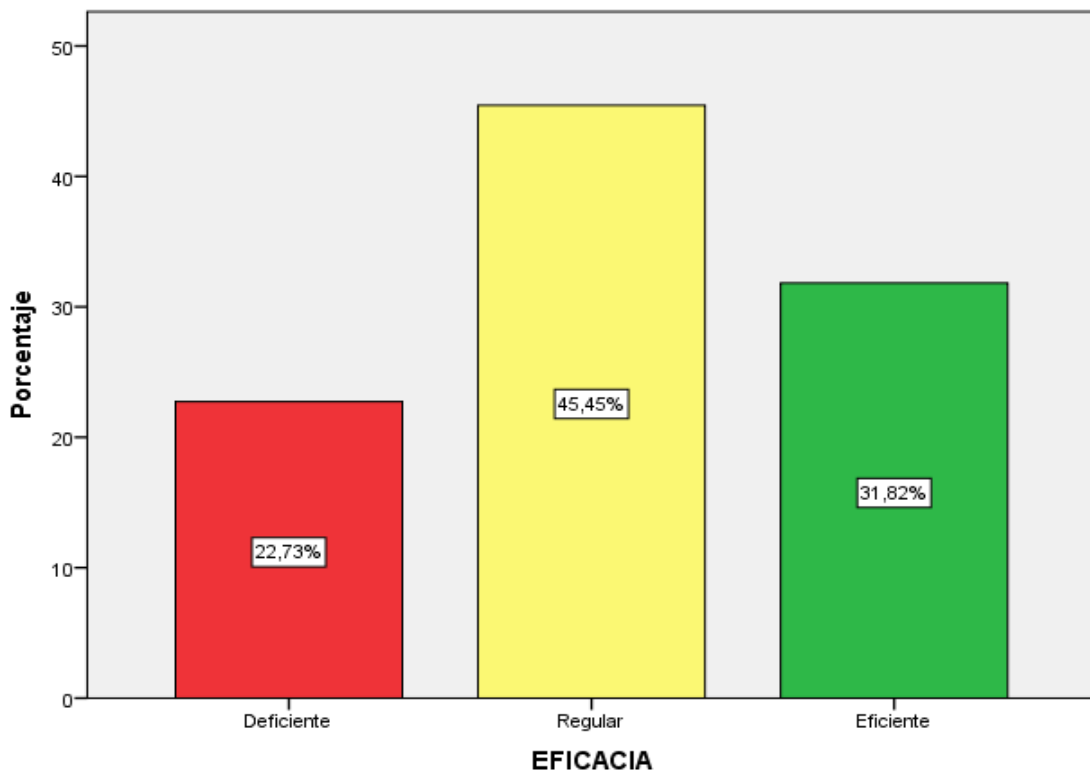


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.

Interpretación

En la figura 8 se observa que 10 trabajadores encuestados que simboliza el 45,45% estiman en un nivel regular la dimensión eficacia, 7 de los trabajadores encuestados semejante al 31,82% lo estiman en un nivel eficiente y 5 trabajadores encuestados que simbolizan al 22,73% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que casi la mitad de los trabajadores consideran que el nivel de eficacia que tienen, está siendo mejorado regularmente, ya que se está logrando cumplir con lo que requiere la empresa.

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

	Colaboradores	Porcentajes
Deficiente	5	22,7
Regular	12	54,5
Eficiente	5	22,7
Total	22	100

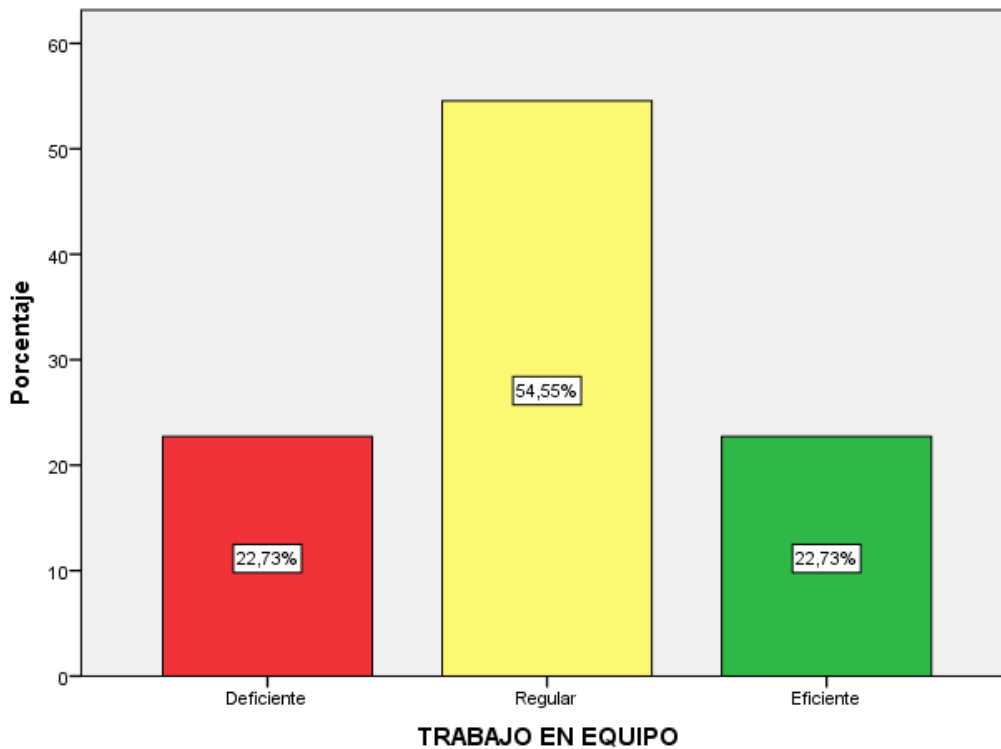


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.

Interpretación

En la figura 9 se observa que 12 trabajadores encuestados que simboliza el 54,55% estiman en un nivel regular la dimensión trabajo en equipo, 5 trabajadores encuestados semejante al 22,73% lo estiman en un nivel eficiente y 5 trabajadores encuestados que simbolizan al 22,73% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que se está logrando mantener un trabajo en equipo en la gran parte de los colaboradores, pero que también hay trabajos que se realizan de manera individual y que no cuentan con apoyo del equipo.

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión flexibilidad

	Colaboradores	Porcentajes
Deficiente	7	31,8
Regular	9	40,9
Eficiente	6	27,3
Total	22	100

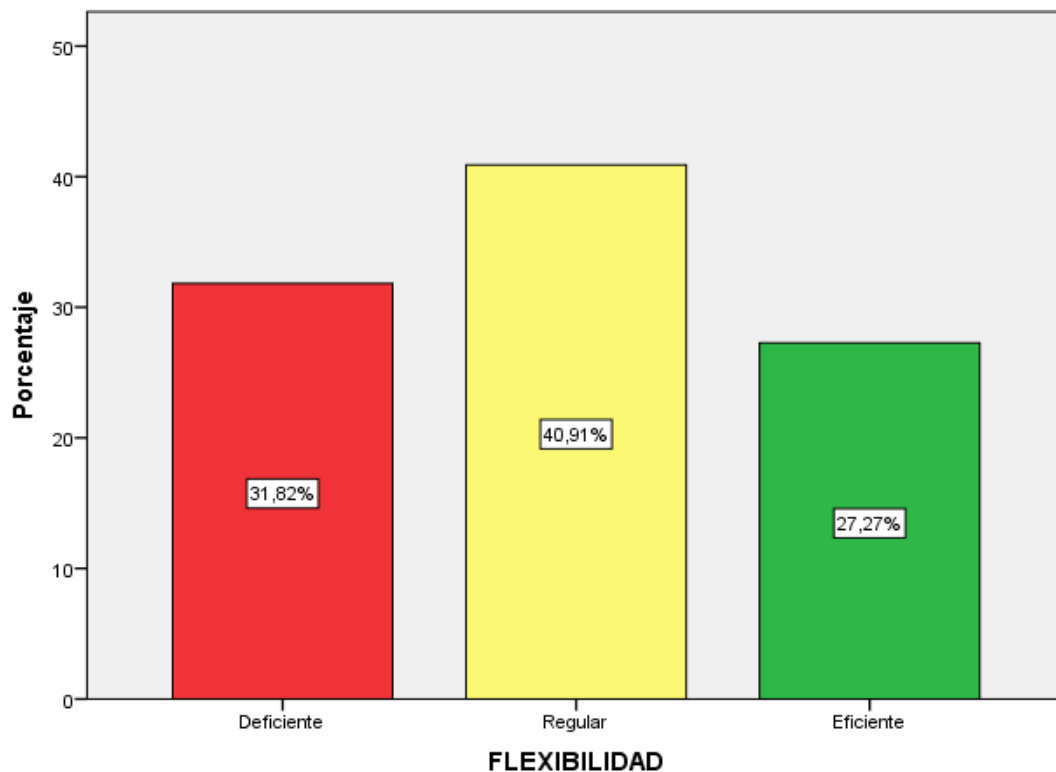


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión flexibilidad.

Interpretación

En la figura 10 se observa que 9 trabajadores encuestados que simboliza el 40,91% estiman en un nivel regular la dimensión flexibilidad, 7 de los trabajadores encuestados semejante al 31,82% lo estiman en un nivel eficiente y 6 trabajadores encuestados que simbolizan al 27,27% lo estiman en un nivel deficiente. Esto evidencia que los colaboradores no se están adaptando adecuadamente al trabajo o actividades que se realizan dentro de la empresa.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral

Gestión del talento humano	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente		Fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Deficiente	3	13.6%	1	4.5%	0	0.0%	4	18.2%
Regular	2	9.1%	8	36.4%	2	9.1%	12	54.5%
Eficiente	0	0.0%	2	9.1%	4	18.2%	6	27.3%
Total	5	22.7%	11	50.0%	6	27.3%	22	100.0%

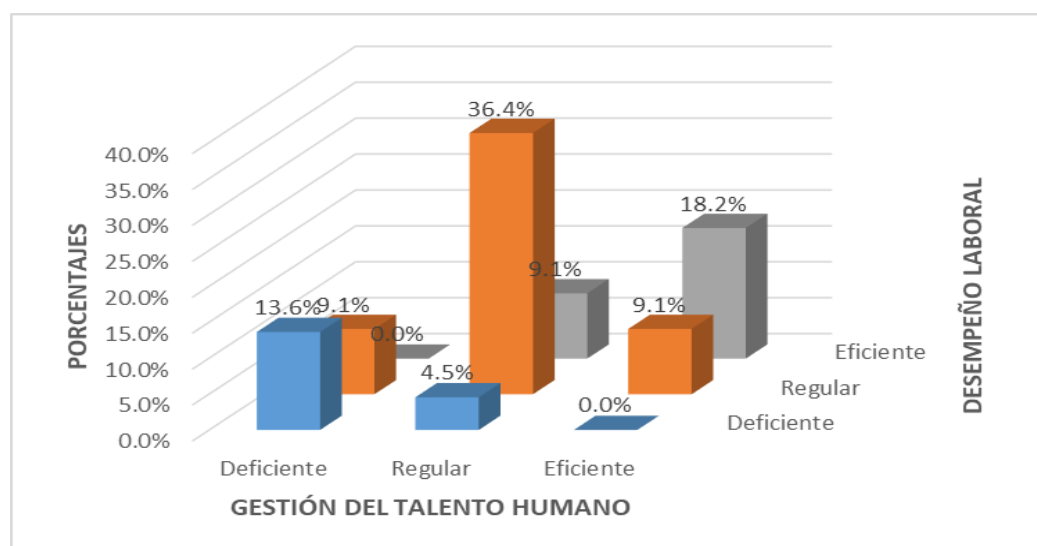


Figura 11. Análisis descriptivo de los resultados de la relación gestión del talento humano y desempeño laboral.

Interpretación

En la tabla 18 y figura 11 se presenta un análisis descriptivo con respecto a las variables de estudio, donde se observa que el 13,6% de los colaboradores consideran la relación entre dichas variables como deficiente o baja. De igual modo, 36,4% de los encuestados perciben esta relación como moderada o regular, en tanto el 18,2% de los encuestados aseguran que esta relación es eficiente o bueno; esto prueba que existe una relación directa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, de tal forma que se contrasta con la prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable desempeño laboral presenta de una distribución normal.

H_a: La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,925	22	,097

Nota: a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

La tabla número 19 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en donde se percibe que los puntajes se acercan a una distribución normal en la variable desempeño laboral, puesto que el coeficiente adquirido es significativo (sig. > 0.05); por consiguiente el resultado consigue aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, de modo que la prueba estadística a emplear es paramétrica, en el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se empleó la prueba de R de Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019

H_a: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 20

Resultado de correlación entre la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
Gestión del talento humano	Correlación de Pearson	,793**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	22

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

Interpretación

En la tabla 20 se muestra una relación entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral, el estadístico de R de Pearson asciende a 0,793 con un nivel de significancia $p=0,000$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta entre ambas variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa Waira System.

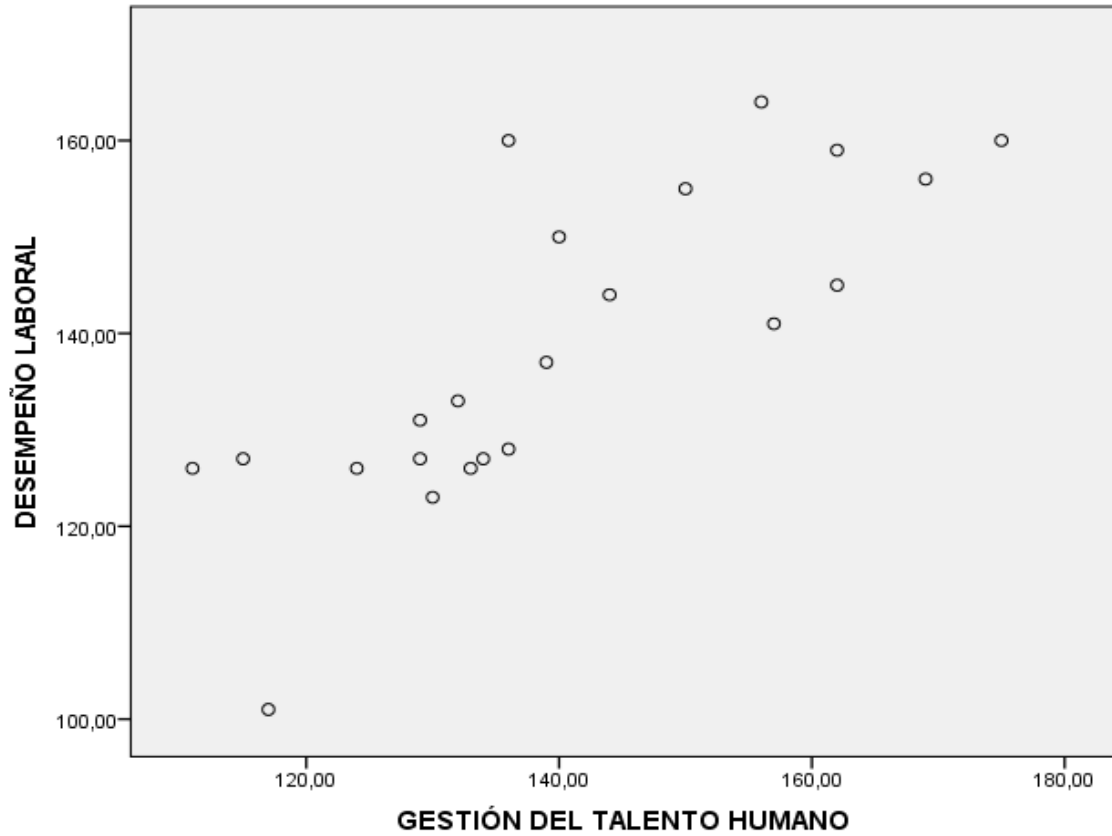


Figura 12. Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral.

Interpretación

La figura 12 muestra los resultados del gráfico de dispersión, donde indica que existe una correlación positiva directa entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, en otras palabras, se concluye que, si el puntaje de la variable gestión del talento humano es mayor, también será mayor el puntaje de la variable desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H_a: Existe relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 21

Resultado de correlación entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,671**
Reclutamiento	Sig. (bilateral)	,001
	N	22

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

Interpretación

En la tabla 21 se muestra una relación entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral, el estadístico de R de Pearson asciende a 0,671 con un nivel de significancia $p=0,001$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión reclutamiento y desempeño laboral en la empresa Waira System.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H_a: Existe relación entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 22

Resultado de correlación entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
Selección	Correlación de Pearson	,533*
	Sig. (bilateral)	,011
	N	22

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

Interpretación

En la tabla 22 se muestra una relación entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral, el estadístico de R de Pearson asciende a 0,533 con un nivel de significancia $p=0,011$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva moderada, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión selección y desempeño laboral en la empresa Waira System.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H_a: Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
Capacitación	Correlación de Pearson	,678**
	Sig. (bilateral)	,001
	N	22

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

Interpretación

En la tabla 23 se muestra una relación entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral, el estadístico de R de Pearson asciende a 0,678 con un nivel de significancia $p=0,001$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacitación y desempeño laboral en la empresa Waira System.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

H_a: Existe relación entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,784**
Desarrollo humano	Sig. (bilateral)	,000
	N	22

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

Interpretación

En la tabla 24 se muestra una relación entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral, el estadístico de R de Pearson asciende a 0,784 con un nivel de significancia $p=0,000$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe una correlación positiva alta entre la dimensión desarrollo humano y desempeño laboral en la empresa Waira System.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos que se utilizaron para recolectar datos, fueron sometidos a un criterio de validez y confiabilidad, logrando como resultado un nivel de confiabilidad muy alto. Respecto al instrumento de gestión del talento humano se logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,919; mientras que el instrumento de desempeño laboral logró alcanzar un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,893 mayor que el 0,7, probando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para la recolección de datos, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación, R de Pearson que asciende a 0,793 con un nivel de significancia $p=0,000$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta entre ambas variables, lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, dichos resultados se compara con los resultados obtenidos por Jáuregui (2017) en su tesis: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C. Lurigancho-2016", donde se encontró que el nivel de significación observada ($\text{Sig.}=0,001$) es menor al valor de significación teórica $\alpha = 0.05$ que pertenece a un nivel de confiabilidad del 95%, demostrando que existe una correlación alta y significativa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral. Esto quiere decir que, la gestión del talento humano incide de manera positiva en el desempeño laboral, ya que esto permite que los colaboradores puedan desarrollarse y crecer dentro de la empresa, generando mejores resultados para la empresa y para el colaborador.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación, R de Pearson que asciende a 0,671 con un nivel de significancia $p=0,001$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral, dichos resultados se compara

con los resultados obtenidos por Timaná y Ballesteros (2018) en su tesis: "Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman - Chiclayo", donde se encontró que la gestión del talento humano de la empresa, recurre normalmente en entrevistas y deja de lado la evaluación de habilidades, conocimiento y personalidad del candidato, que se da en el reclutamiento. Esto quiere decir que, mientras se realice un mejor reclutamiento, teniendo en cuenta las habilidades y conocimientos del candidato, el desempeño será mayor ya que es idóneo para el puesto requerido.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación, R de Pearson que asciende a 0,533 con un nivel de significancia $p=0,011$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva moderada, entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral, dichos resultados se compara con los resultados obtenidos por Vergara (2015) en su tesis: "Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa servicios electromecánicos Pacasmayo Semepa S.R.L", se encontró que en cuanto al estudio realizado en los trabajadores de la empresa Semepa, presentan un índice deficiente en la selección y evaluación del personal, lo cual se debe dar solución para fortalecer los resultados. Es decir, el proceso de selección debe ser considerado importante dentro de la empresa, ya que, al evaluar al trabajador, este debe ser apto y tener un mayor desempeño según el puesto que se le asigne.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 3 mediante el estadístico de correlación, R de Pearson que asciende a 0,678 con un nivel de significancia $p=0,001$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral, dichos resultados se compara con los resultados obtenidos por Timaná y Ballesteros (2018) en su tesis: "Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo, se encontró que los

factores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Oxyman, son la supervisión constante del jefe inmediato, la ausencia de programas de capacitación de carácter informativo e instructivo para el personal. Es decir, mientras se realice una correcta capacitación sobre los temas laborales el desempeño será mayor en las actividades que se realicen satisfaciendo las necesidades y a las metas definidas de la empresa.

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de hipótesis específica 4 mediante el estadístico de correlación, R de Pearson que asciende a 0,784 con un nivel de significancia $p=0,000$ menor al 0,05 por esta razón, se puede decir que hay una correlación positiva alta, entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral, dichos resultados se compara con los resultados obtenidos por Jáuregui (2017) en su tesis: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C. Lurigancho-2016”, se encontró que existe una correlación entre el desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Servosa Cargo S.A.C durante el año 2016. Esto quiere decir que, mientras se priorice el desarrollo humano de los colaboradores, ellos se sentirán conformes con su ambiente laboral y por ende influye de manera positiva en su desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe una correlación positiva alta entre las variables gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019, mediante un estadístico R de Pearson de 0,793 a un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05. Se determina que cuando se realiza una adecuada gestión del talento humano, los trabajadores tienen un mayor rendimiento, por lo tanto, mejora positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores.

Segundo. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019, mediante

un estadístico de R de Pearson de 0,671 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se determina que el reclutamiento es importante para tener un conocimiento previo del trabajo, esto influye positivamente en el desempeño laboral del colaborador desde el inicio de sus actividades.

Tercero. Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión selección y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019, mediante un estadístico de R de Pearson de 0,533 a un nivel de significancia de 0,01 que es menor al 0,05. Se determina que, al realizar una selección adecuada, se conoce los conocimientos y habilidades del colaborador, por lo tanto, hay un mayor desempeño laboral de acuerdo al puesto asignado durante el proceso de selección.

Cuarto. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión capacitación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019, mediante un estadístico de R de Pearson de 0,678 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se determina que la capacitación realizada por un personal calificado y de manera constante, da colaboradores preparados, por ende, el desempeño laboral es más eficiente.

Quinto. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión desarrollo humano y la variable desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019, mediante un estadístico de R de Pearson de 0,784 a un nivel de significancia de 0,00 que es menor al 0,05. Se determina que cuando la empresa prioriza el desarrollo humano, los colaboradores se sienten cómodos con su ambiente laboral, por ende, mejora su desempeño laboral.

5.3 Recomendaciones

En base a la primera conclusión, se recomienda realizar un plan de acción para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral de

los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, con el objetivo de fortalecer el proceso de reclutamiento y selección para la captación de un personal idóneo para el puesto y realizar un seguimiento para la capacitación y desarrollo humano de la empresa.

- Aplicar una estrategia de reclutamiento para tener una contratación efectiva del personal.
- Aplicar una estrategia de selección para mejorar el tipo de evaluaciones que se realiza en la empresa.
- Aplicar una estrategia de capacitación, los cuales sean realizados constantemente por un personal adecuado para tener colaboradores preparados.
- Aplicar una estrategia de desarrollo humano, para que el colaborador tenga un mejor clima laboral.

En base a la segunda conclusión, se recomienda aplicar una estrategia de reclutamiento valorando la actitud proactiva en el entorno que consiste en hacer más visible el proceso de reclutamiento desde su inicio hasta el final, para obtener una contratación efectiva del personal.

- Determinar las tareas del puesto, que va a realizar el personal, con el fin de encontrar el candidato ideal.
- Determinar en qué medios se publicará los anuncios de empleo para el reclutamiento (virtual en página oficial de la empresa y páginas de trabajo como: bumeran, computrabajo, indeed, aptitus, etc)
- Brindar información clara y concisa, sobre las condiciones y beneficios del trabajo a desempeñarse.

En base a la tercera conclusión, se recomienda aplicar una estrategia de selección enfocada en la búsqueda de talentos, que consiste en aplicar evaluaciones didácticas al personal, usando técnicas novedosas para así poder mejorar el tipo de evaluaciones que se realiza en la empresa.

- Aplicación de pruebas psicométricas de inteligencia (capacidad para aprender y aplicar esos conocimientos) de actitudes y habilidades (mide las destrezas y el potencial en la práctica laboral) como las pruebas psicométricas de inteligencia: Simulación de casos que ocurren dentro de la empresa y las pruebas psicométricas de actitudes y habilidades: Trabajo bajo presión.
- Aplicación de técnicas para mejorar la experiencia del candidato como por ejemplo dinámicas de grupo y casos prácticos (solución de problemas).

En base a la cuarta conclusión, se recomienda aplicar una estrategia de capacitación orientado al puesto en el cual se va desempeñar el colaborador, que consiste en realizar capacitaciones constantes y por un personal calificado, con mayor experiencia en el puesto, para así obtener colaboradores preparados para la actividad que requiera la empresa.

- Determinar las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores.
- Aplicación del feedback después de cada capacitación brindada.
- Seguimiento constante y aplicación de pruebas (preguntas) sobre la capacitación.

En base a la quinta conclusión, se recomienda aplicar una estrategia de desarrollo humano, que consiste en generar participación del grupo y desarrollo de sus habilidades para que tengan un mejor ambiente laboral.

- Incentivar la comunicación asertiva (colocar en una pizarra un problema específico que sucede en la empresa y hacer que los colaboradores participen con sus respuestas) para poder fomentar la participación en la solución de problemas.
- Realizar una evaluación mensual sobre el desarrollo de cada colaborador aplicando indicadores, medidos con un puntaje y otorgando un reconocimiento mensual al puntaje más alto, considerando indicadores como los indicadores de puntualidad, de inasistencias, de tiempo

(culminación de trabajos a tiempo y sin errores) y el indicador de calidad (conformidad del trabajo).

REFERENCIAS

- Alarcón, D. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de las personas con discapacidad en las instituciones públicas de la provincia del Carchi* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/315>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Andrade, H. (2011). *El factor ADR. Atracción, desarrollo y retención del talento*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Ballesteros, Y. y Timaná, F. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman - Chiclayo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5041>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa Ferro Sistemas. Surco-Lima, año 2015* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/963>
- Cevallos, Y. (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, dirección provincial agropecuaria de Santa Elena, año 2013*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1136>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (10ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Cuesta, A. (2015). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Bogotá, Colombia: Macro.
- Garcés, R. (2011). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Muebles Garzón de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1083>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. Lima, Perú: San Marcos.
- Jáuregui, S. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servosa Cargo S.A.C. Lurigancho 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8531>
- Louffat, E. (2016). *Evaluando el desempeño del personal*. Bogotá, Colombia: Pearson educación.
- Muñoz, G; Ochoa, I. y Ruiz, R. (2016). *Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de panadería Castillo en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4413/>
- Panchana, M. y Cevallos, Y. (2013). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral, Dirección Provincial Agropecuaria de Santa Elena, año*

2013 (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/1136>

Pinedo, C. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, distrito de Lima - año 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35182>

Timaná, F. y Ballesteros, Y. (2018). *Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman-Chiclayo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5041/Ballesteros%20Mendoza%20%26%20Timana%20Maco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales* (2ª ed.). Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres

Vergara, L. (2015). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa servicios electromecánicos Pacasmayo Semepa S.R.L* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4906>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre el reclutamiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Existe relación entre la</p>	Variable 1: Gestión del talento humano			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Reclutamiento	Perfil del trabajador Beneficios laborales Condiciones laborales	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Deficiente [111-127>
			Selección	Evaluación Técnicas Idoneidad		
			Capacitación	Habilidades Perfeccionamiento Conocimientos		Regular [127-153>
			Desarrollo humano	Clima de convivencia Participación y formación Rendimiento	Eficiente [153-175]	

<p>¿Qué relación existe entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System Santiago de Surco - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p>	<p>selección y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Existe relación entre el desarrollo humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco - 2019.</p>	Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Eficiencia	Optimización de recursos Cumplimiento Minimización de Costos	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Deficiente [101-126>
			Eficacia	Cumplimiento de objetivos Resultados Actividades realizadas		Regular [126-151>
Trabajo en equipo	Distribución del trabajo Compañerismo Integración	Eficiente [151-164]				
Flexibilidad	Lugar de trabajo Funcional Interna					
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
Tipo La investigación es	Población La población está	Variable 1 Gestión del talento humano	Medidas de tendencia central Media			

<p>descriptivo correlacional. Diseño: No experimental</p>	<p>conformada por un total de 22 colaboradores</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico, seleccionada la técnica de muestreo censal.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra estará conformada por 22 colabores.</p>	<p>Técnicas: Observación directa Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de gestión del talento humano</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Observación directa Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de desempeño</p>	<p>Gráficos estadísticos Tablas estadísticas</p> <p>Medidas de dispersión Desviación estándar</p> <p>Medidas inferenciales R de Pearson</p>
--	--	---	--

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Este cuestionario contiene una serie de frases que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión del talento humano en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem marca con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	1	2	3	4	5
RECLUTAMIENTO					
1. La experiencia que tiene lo ayuda con su trabajo					
2. Su formación cubre las necesidades del trabajo					
3. En su centro laboral se potencia sus habilidades					
4. Se respetan las fechas asignadas para las vacaciones					
5. La empresa ofrece un seguro de acuerdo a su trabajo					
6. Se reconoce económicamente las horas extras trabajadas					
7. Las herramientas que utilizas son adecuadas para la actividad que realizas					
8. Su horario de trabajo es el adecuado					
9. Se cumplen sus derechos como trabajador					
SELECCIÓN					
10. La evaluación es realizada por un personal calificado					
11. Su trabajo es correctamente evaluado					
12. La evaluación que se realiza es integral					
13. Los exámenes médicos aportan al desarrollo de su labor.					
14. La evaluación se realiza mediante entrevistas					
15. La evaluación se realiza utilizando técnicas adecuadas					
16. El trabajo que realizan va de acuerdo a sus conocimientos					
17. Tiene experiencia en las actividades asignadas					
18. Se administran exámenes de acuerdo a su perfil laboral					
CAPACITACIÓN					
19. Las capacitaciones están orientadas al desarrollo de sus funciones.					
20. El desarrollo de sus habilidades s evaluadas en forma permanente.					
21. Las nuevas habilidades desarrolladas mejoran su trabajo					
22. Mejoras las actividades después de la capacitación.					
23. Logras alcanzar tus objetivos aplicando la capacitación.					
24. Actualizan sus conocimientos para mejorar.					
25. Se evalúa lo aprendido después de una capacitación					
26. Se aplica los conocimientos dados en charlas					
27. Las capacitaciones ayudan al desarrollo de su labor.					
DESARROLLO HUMANO					
28. El ambiente de trabajo se encuentra organizado					

29. El ambiente es seguro ante problemas externos.					
30. Existe un ambiente adecuado en la empresa					
31. Se fomenta los valores de la empresa entre colaboradores					
32. Les hacen participar en cursos de actualización					
33. Participas en las reuniones de confraternidad que realiza la empresa.					
34. Los resultados de su trabajo son los deseados					
35. Reúnes las condiciones para desempeñar una buena labor					
36. Se presentan dificultades al realizar una nueva actividad					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene una serie de frases que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño laboral en la empresa donde laboras. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible, de acuerdo a como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem marca con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

	1	2	3	4	5
EFICIENCIA					
1. Los materiales utilizados se encuentran en buen estado					
2. Le solicitan desempeñar otras actividades que no es de su función					
3. Se le brinda equipo de protección personal cuando se requiere					
4. Se programan los tiempos para cada actividad					
5. Se cumplen las actividades en el tiempo asignado					
6. Se plantean estrategias para cumplir con los deberes					
7. Generan gastos innecesarios por errores					
8. Existen retrasos de tiempo que perjudican el trabajo					
9. Existe reducción de personal en temporadas bajas					
EFICACIA					
10. Terminan las actividades que se asignan					
11. Se define y monitorea las actividades a realizar.					
12. Se definen estrategias para el cumplimiento del objetivo					
13. Se culminan con los trabajos satisfactoriamente					
14. Solucionan las dificultades rápidamente					
15. Buscas maneras de agilizar el trabajo					
16. Las actividades que se realizan cumplen con el objetivo propuesto					
17. Se especifican las actividades para cada área					
18. Se producen cambios en los objetivos al realizar las actividades					
TRABAJO EN EQUIPO					
19. La asignación de trabajos se realiza con tiempo					
20. La carga de trabajo es repartida equitativamente					
21. Se cumplen con los horarios y trabajos asignados					
22. Se reparte los deberes dentro del equipo de trabajo					
23. El equipo se apoya para culminar más rápido					
24. Se fomenta el compañerismo					
25. Se toma en cuenta tu opinión para la toma de decisiones					
26. Se realiza reuniones para socializar					
27. Se trabaja en conjunto con las otras áreas					
FLEXIBILIDAD					
28. Existe una buena relación entre jefe y trabajador					
29. Tienes apoyo para el desarrollo de tu trabajo					
30. Dispones de las condiciones adecuadas para realizar tu trabajo					
31. Las actividades que realizas cambian constantemente					

32. Te adaptas fácilmente a las nuevas herramientas de trabajo					
33. Se te asignan más actividades por falta de personal					
34. Se respetan los horarios de trabajo					
35. Se les brinda reconocimientos por el trabajo que realizas					
36. La remuneración que recibe es de acuerdo al trabajo que realiza					

Anexo 3

Ficha de validación de instrumentos

Validación del instrumento: Gestión del talento humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador. MgLic/Ing: DR. LUIS MARCELO QUIROGA

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MgLic/Ing: DR. LUIS MARCELO QUIROGA

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Gestión del talento humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Mg) (C. Ing): SANCUENTI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador (Mg) (C. Ing): SANCUENTI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: Gestión del talento humano

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO ZUÑO

DNI: 17855491

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz
INVESTIGACION

Validación del instrumento: Desempeño laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Mg/Lic./Ing.: VÁSQUEZ RUIZ SEGUNDO ZUÑO

DNI: 17855491


Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Firma del Experto Informante.
Ing. Segundo Z. Vásquez Ruiz
INVESTIGACION

Anexo 4

Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1223060383&iu=1087194888&s=1&lang=es

feedback studio | GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

EMPRESAS

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CLIMATIZACIÓN
WAIRA SYSTEM, SANTIAGO DE SURCO - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORAS

MAYLIN NAOMI LAZO HUAMANI
KEYLA YOMIRA PUÑIDO AMES

Resumen de coincidencias

13 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	repositorio.continental... Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Página: 1 de 138 | Número de palabras: 24324 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Escribe aquí para buscar

16:55 3/12/2019

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1% <small>Activ ve a C</small>

Anexo 5
Documento de consentimiento informado



Lima, 30 de octubre de 2019

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso a la Srta. Keyla Yomira Puñido Ames, identificada con DNI N° 76233059 y Maylin Naomi Lazo Huamani, identificado con DNI N° 77223919, estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, a realizar la aplicación del instrumento para el desarrollo de la investigación de la tesis titulada 'GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CLIMATIZACIÓN WAIRA SYSTEM - 2019'.

Esta actividad se realizó en Cal. Cerro Gris Mza. B1 Lote. 15, Urb. San Ignacio de Loyola, Santiago de Surco.

La señorita Keyla Yomira Puñido Ames y Maylin Naomi Lazo Huamani han contado con todos los elementos necesarios para el análisis de nuestra población, identificación de factores y aplicaciones para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,




Base de datos de la variable desempeño laboral

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ		
1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	
2	5	5	5	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
3	4	3	5	2	3	3	2	3	2	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
4	5	3	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	3	3		
5	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	1	
6	4	4	3	4	5	1	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	1	3		
7	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	4	3	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	3	4		
9	3	1	5	5	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	2	1	
10	5	3	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5
11	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	2	1	1
12	4	3	4	5	3	3	4	3	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
13	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
14	3	5	5	3	5	3	1	3	4	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	5	3	3	2	3	2	3	3	4	5	4	5	3	1	1	3		
15	3	5	4	1	3	1	5	5	3	4	3	2	4	4	3	4	1	3	4	3	1	3	4	1	2	1	1	2	3	3	3	3	5	2	2	1	2	
16	3	2	5	3	4	3	3	5	2	3	2	2	2	5	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	
17	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	2	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	5	5	2	1	1		
18	3	3	5	3	4	3	5	4	3	5	5	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4	2	3	5	4	3	2	5	3	4	3	4		
19	4	3	4	5	4	4	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	
20	4	5	3	4	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	
21	5	2	5	4	4	4	2	3	1	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	1	5	3	4	
22	5	2	5	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	

Anexo 7. Marco muestral

LISTA DE COLABORADORES WAIRA SYSTEM SAC

APELLIDOS Y NOMBRES		DNI
1.	Adan Corro Rijhard	131644937
2.	Albuve Vargas Mayra Rossana	002137124
3.	Amieta Jean Carlos	001853015
4.	Barzola Ponce de León Mercedes	10813364
5.	Ccepaya Cerna Frediño	75960823
6.	Ccoa Cahuana José	10755063
7.	García Peña Cristian	47813045
8.	Guadalupe Quipe María Gladys	44005900
9.	Gudiño Tovar David	151068795
10.	Herrera Huamán José	77076352
11.	Jesús López Juan	47574045
12.	Mancilla Bocanegra Wilmer	42671426
13.	Morillo Salazar Franklin	140418626
14.	Ponce Barzola Derrick	73495812
15.	Ramos Rosales Gianfranco	47363676
16.	Rodríguez Rodríguez Alexis	041361825
17.	Sánchez Guadalupe Enzo	76066293
18.	Sandoval Quispe Diego	47449080
19.	Silva Cruzado Saúl	77435977
20.	Solano Puelles Luis	70283851
21.	Totesaut López Andry	108456392
22.	Urbano Valdez Edgard	70924200



ENNY RAMOS ROSALES
Directora General
Waira System SAC.

Anexo 8. Plan de acción

Objetivo general 1. Fortalecer el proceso de reclutamiento y selección para la captación de un personal idóneo para el puesto		
Objetivo específico	Estrategia	Acciones
Reclutamiento		
Aplicar una estrategia de reclutamiento valorando la actitud proactiva en el entorno	Hacer más visible el proceso de reclutamiento desde su inicio hasta el final, para obtener una contratación efectiva del personal	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las tareas del puesto, que va a realizar el personal, con el fin de encontrar el candidato ideal. - Determinar en qué medios se publicará los anuncios de empleo para el reclutamiento (virtual en página oficial de la empresa y páginas de trabajo, etc) - Brindar información clara y concisa, sobre las condiciones y beneficios del trabajo a desempeñarse.
Selección		
Aplicar una estrategia de selección enfocada en la búsqueda de talentos	Realizar evaluaciones didácticas al personal, usando técnicas novedosas para así poder mejorar el tipo de evaluaciones que se realiza en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de pruebas psicométricas de inteligencia, de actitudes y habilidades. - Pruebas psicométricas de inteligencia - Pruebas psicométricas de actitudes y habilidades - Aplicación de técnicas para mejorar la experiencia del candidato como por ejemplo dinámicas de grupo y casos prácticos (solución de problemas).

Objetivo general 2. Realizar un seguimiento para la capacitación y desarrollo humano de la empresa		
Objetivo específico	Estrategia	Acciones
Capacitación		
Aplicar una estrategia de capacitación orientado al puesto en el cual se va desempeñar el trabajador	Realizar capacitaciones constantes y por un personal calificado, con mayor experiencia en el puesto que se va desempeñar el trabajador, para así obtener colaboradores preparados para la actividad que requiera la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar las necesidades de capacitación que requieren los colaboradores. - Aplicación del feedback después de cada capacitación brindada. - Seguimiento constante y aplicación de pruebas (preguntas) sobre la capacitación.
Desarrollo humano		
Aplicar una estrategia de desarrollo humano	Generar participación del grupo y desarrollo de sus habilidades para que tengan un mejor ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar la comunicación asertiva (colocar en una pizarra un problema específico que sucede en la empresa y hacer que los colaboradores participen con sus respuestas) para poder fomentar la participación en la solución de problemas. - Realizar una evaluación mensual sobre el desarrollo de cada colaborador aplicando indicadores, medidos con un puntaje y otorgando un reconocimiento mensual al puntaje más alto.

Anexo 9. Foto de colaboradores

