



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

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

**TESIS**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES DECO S.A.C.,  
SANTIAGO DE SURCO - 2019

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

**AUTOR**

CARLOS FABIÁN CANO CÓRDOVA  
ORCID: 0000-0002-1328-2890

**ASESOR**

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE  
ORCID: 0000-0003-0128-0123

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019**

## **DEDICATORIA**

Para mis Padres, Albina Jara Castillo y el Daniel Córdova Salvador siendo ellos quienes me criaron y me encaminaron para seguir estudiando, sin su apoyo esto no hubiese sido posible, me inculcaron valores y consejos para afrontar los retos de la vida. También a mi pareja que me apoyo en todo momento y a mi hija que es mi impulso para seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer término, agradecer a nuestro señor padre todo poderoso por permitirme formar parte de este mundo, dándome la vida y el privilegio de nacer en este hermoso país y poder ser el orgullo y la alegría de mis seres queridos.

A mis abuelitos, que me criaron, me dieron una educación justa y necesaria para ser una persona de bien y no hacer el mal a nadie.

A mi pareja Katherine Valdez Sánchez por el apoyo incondicional desde el primer día y a mi pequeña hija Fabiane Antonella Cano Valdez que es el motor de impulso para que yo pueda seguir adelante y poder cumplir todas mis metas trazadas en esta vida.

A todas mis amistades de estudio, con los cuales compartí muchas experiencias y momentos de angustias y felicidad en esta casa de estudios y gracia le doy por haberme formado profesionalmente.

A mi asesor él Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por tener el espíritu de enseñanza y dedicación para que yo pueda concluir la elaboración de mi tesis y poder conseguir mi añorado sueño que es mi título profesional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática .....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico .....	21
1.4 Limitaciones de la investigación .....	22
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes de estudios .....	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	32
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada .....	48
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	52
3.2 Población y muestra .....	53
3.3 Hipótesis .....	54
3.4 Variables – Operacionalización .....	55
3.5 Métodos y técnicas de investigación .....	58
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados .....	59
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos .....	61
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Validación del instrumento .....	64
4.1.1 Análisis de fiabilidad .....	65
4.2 Resultados descriptivos de las variables .....	66
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones .....	68
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas .....	77
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio .....	78
4.6 Procedimientos correlacionales .....	79

## **CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1	Discusiones .....	87
5.2	Conclusiones .....	89
5.3	Recomendaciones .....	91

### **REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la gestión del talento humano .....	56
Tabla 2	Operacionalización del desempeño laboral .....	57
Tabla 3	Resultados de la validación del cuestionario de gestión del talento humano .....	64
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.	64
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento de gestión del talento humano .....	65
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral .....	65
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano .....	66
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral .....	67
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión integración de personal .....	68
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal .....	69
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión recompensa .....	70
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo profesional .....	71
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión retención del personal .....	72
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral .....	73
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia .....	74
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia .....	75
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo .....	76
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral .....	77
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral .....	78
Tabla 20	Resultado de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral .....	79
Tabla 21	Resultado de correlación entre la dimensión integración de personal y la variable desempeño laboral .....	81
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión organizar al personal y la variable desempeño laboral .....	82
Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral .....	83

Tabla 24 Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo profesional y la variable desempeño laboral ..... 84

Tabla 25 Resultado de correlación entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral ..... 85

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano .....	66
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral .....	67
Figura 3	Análisis descriptivo de la dimensión integración de personal .....	68
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal .....	69
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal .....	70
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo profesional .....	71
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión retención del personal .....	72
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral .....	73
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia .....	74
Figura 10	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia .....	75
Figura 11	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo .....	76
Figura 12	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral .....	77
Figura 13	Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral .....	80



**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES DECO S.A.C.,  
SANTIAGO DE SURCO - 2019**

**CARLOS FABIÁN CANO CÓRDOVA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

El objetivo de esta investigación fue determinar la existencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. El tipo de investigación empleado fue no experimental, transversal, con un diseño correlacional. Estuvo conformada por una muestra de 94 colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco. El tipo de muestra es no probabilístico intencionado. Los instrumentos empleados fueron un cuestionario para evaluar la gestión del talento humano y otro para evaluar el desempeño laboral. Los resultados adquiridos mostraron una correlación directa positiva alta entre los puntajes totales de la gestión del talento humano y el desempeño laboral mediante un estadístico de R de Pearson de 0,825 y un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05. Asimismo, se encontró una correlación positiva moderada entre la dimensión integración de personal y desempeño laboral mediante una de R de Pearson de 0.552. También se encontró una correlación positiva alta entre la dimensión organizar al personal y el desempeño laboral mediante una de R de Pearson de 0,775. Por otro lado, se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral mediante una R de Pearson de 0,684. También se encontró una que existe correlación positiva moderada entre la dimensión desarrollo profesional y el desempeño laboral mediante un R de Pearson de 0,695. Por último, se encontró que existe correlación positiva alta entre la dimensión retención de personal y el desempeño laboral mediante un R de Pearson de 0,850.

**Palabras clave:** talento, desempeño, recursos

**MANAGEMENT OF HUMAN TALENT AND LABOR PERFORMANCE IN THE  
EMPLOYEES OF THE COMPANY REPRESENTACIONES DECO S.A.C.,  
SANTIAGO DE SURCO - 2019**

**CARLOS FABIÁN CANO CÓRDOVA**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the existence of a relationship between human talent management and job performance. The type of research used was non-experimental, cross-sectional, with a correlational design. It was made up of a sample of 94 employees of the company Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco. The sample type is intentional non-probabilistic. The instruments used were a questionnaire to evaluate human talent management and another to evaluate job performance. The results obtained showed a high positive direct correlation between the total scores of human talent management and job performance using a Pearson R statistic of 0.825 and a significance level of 0.000 less than 0.05. Likewise, a moderate positive correlation was found between the dimension integration of staff and job performance through a Pearson R of 0.552. A high positive correlation was also found between the dimension organizing staff and job performance using a Pearson R of 0.775. On the other hand, it was found that there is a moderate positive correlation between the reward dimension and job performance through a Pearson R of 0.684. It was also found that there is a moderate positive correlation between the professional development dimension and job performance through a Pearson R of 0.695. Finally, it was found that there is a high positive correlation between the dimension of staff retention and job performance through a Pearson R of 0.850.

**Keywords:** talent, performance, resources

## INTRODUCCIÓN

El tema principal de la investigación titulada: “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019”, es buscar encontrar soluciones a la situación que atraviesa dicha empresa sobre el tema de gestión del talento humano, el cual no se viene desarrollando adecuadamente. En ese sentido, todas las empresas a nivel nacional e internacional se encuentran en cambios constantes debido a la globalización y es por lo que deben adecuarse a estos cambios. La empresa sujeta a investigación no es ajena a estos cambios y es por esa razón que se encuentra vinculada al tema de realizar una buena gestión del talento humano, encontrando cinco aspectos importantes la integración de personal, organizar al personal, recompensa, desarrollo profesional, y retención del personal.

Asimismo, se identifica la deficiencia de ciertos factores del desempeño laboral en los colaboradores los cuales son el rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo.

El problema general formulado en esta investigación es: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019?

Por otro lado, el objetivo general formulado es determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

La investigación se realizó mediante cinco capítulos importantes que se describen a continuación:

En el capítulo I, se desarrolla el planteamiento del problema, el cual se desintegra en la realidad problemática, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos y las limitaciones que surgieron en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico donde encontramos los antecedentes de estudio, bases teóricas científicas y la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo III, se desarrolla el marco metodológico el cual está compuesto por el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las hipótesis de investigación, la operacionalización de las variables, los métodos y técnicas de la investigación, la descripción de los instrumentos utilizados y los análisis estadísticos e interpretación de los datos de la investigación.

En el capítulo IV, se desarrolla los resultados que comprenden la validación y confiabilidad de los cuestionarios, el análisis estadístico descriptivo, la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis.

En el capítulo V, se presenta las discusiones, las conclusiones y las recomendaciones a las que llega la investigación.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación y que facilitaron el desarrollo de esta, así mismo la recolección de datos y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

En la contemporaneidad se puede apreciar que las personas son el motor y el impulso dentro de una organización, ya que sin ellas no sería posible todas las proyecciones y metas que se desean alcanzar; es por ello que los encargados de promover el talento humano, deben tener en cuenta que estos se basan en habilidades, competencias y crecimiento continuo de los trabajadores, lo cual conlleva a que los colaboradores se desempeñen de una mejor manera y a su vez ayudan a cumplir metas y crecimiento dentro de la organización. Para ello se debe adaptar dimensiones que ayuden a ejercer adecuadamente la variable independiente de estudio; por lo que estas dimensiones son la integración de nuevos colaboradores, incluso se sabe que, si se recompensa al colaborador, éste se sentirá a gusto y valorado por la empresa, también la gestión del cambio de nuevas tecnologías y desarrollar al colaborador constantemente.

En los años noventa se originó el término el cual hoy conocemos con el nombre de gestión del talento humano, fue entonces en esa década donde aparece por primera vez y se da a conocer con el nombre de departamento de recursos humanos, pero no lo definía claramente; solo se consideraba como una estrategia, acciones donde el comportamiento entre las personas y las empresas estaban definidas solo para dar solución a necesidades que estaban identificadas. Posteriormente en el año 1998 se dio a conocer con el nombre de gestión del talento humano, logrando definir como un proceso el cual buscaba reclutar y seleccionar personal calificado y competitivo, donde hasta la actualidad estos procesos se vienen poniendo en práctica en las organizaciones.

Seguidamente la conocida terminación de gestión del talento humano llega a aparecer en una primera ocasión gracias a un informe desarrollado por una consultoría el cual fue elaborado por dos empleados de la empresa McKinsey & Company, ellos fueron los señores Tom Peters y Robert Waterman y se publicó este informe con el título de *The War for Talent* el cual significa la guerra por el talento. Es aquí en 1998 donde este informe logra marcar el final de una era y el inicio de otra, además es donde se empieza a poner en práctica el valor e importancia y habilidades

que poseen las personas dentro de las organizaciones, convirtiéndose como influencia de futuros resultados que lograrían todas las organizaciones.

En este contexto, administrar los recursos humanos adecuadamente hoy por hoy tiene gran importancia en todas las organizaciones y a su vez es un problema dentro de ellas, ya que, si estas cumplieran con todos los procesos administrativos adecuados, no habría necesidad de realizar este tipo de investigaciones, actualizaciones y perfeccionamiento de las estrategias.

Algunas empresas del continente asiático en la actualidad, como en China, la política de las empresas y los conflictos laborales, son comunes en algunas organizaciones, ya que los colaboradores prefieren trabajar en organizaciones que ofrecen un entorno laboral armonioso y donde el desempeño laboral sea un factor de superación constante, por tal motivo se ve reflejado que los jefes de ese país carecen de principios sobre el correcto manejo y gestión de su capital humano; pues han perdido el interés hacia sus colaboradores ya que estos individuos optan por renunciar de las empresas e ir en busca de nuevas y mejores oportunidades laborales donde les permitan desenvolverse y desarrollarse de una mejor manera.

En Japón, la forma de trabajo es peculiar, porque si su jefe no les dice nada en ningún momento, eso quiere decir que están haciendo bien su trabajo y tampoco reciben felicitaciones cuando hacen bien sus deberes y si les piden un informe o una revisión del proyecto, eso quiere decir que no lo están haciendo bien y que tienen que mejorar en ciertos aspectos. Para ello esto causa un cierto grado de mal clima laboral, fastidio al no ser reconocidos por lo que aportan a la organización y en algunos casos los colaboradores optan por nuevas oportunidades laborales.

En Francia, los colaboradores del sector terciario están cada vez más expuestos a riesgos psicológicos, como el estrés laboral, casos de enfermedades, cansancio y suicidio de colaboradores, conocido también como *é*; todo ello debido a que existe una alta presión para la producción y al entorno competitivo en el que se encuentran.

En el Perú, se ha demostrado que muchas empresas no poseen gerentes o jefes con talento para poder motivar y liderar a sus colaboradores debido a que solo se preocupan por el trabajo, el avance de las operaciones laborales y no se preocupan por el bienestar de ellos, más que solo los ven como un medio para generar ingresos y no valoran el esfuerzo realizado, pese que desarrollan su trabajo con amor y pasión por que les gusta lo que hacen; sin embargo, los gerentes de las empresas pasan por desapercibido la responsabilidad social y el bienestar a sus colaboradores. Tomando como un recurso valioso saber gestionar eficazmente el capital humano, y por lo general está comprobado científicamente que el ser humano si es reconocido por sus logros y su desempeño se sentirá a gusto en la empresa e incrementará su desempeño laboral.

De acuerdo con la encuesta realizada por Aptitus, publicada en el diario El Comercio (20 de agosto del 2018) indica que el 86% de los peruanos estarían muy dispuestos a renunciar de su trabajo, si este tuviese un mal clima laboral. De acuerdo con lo afirmado, el asunto que tiene gran importancia al momento de aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando la remuneración con un 27%, con un 23% se coloca en segunda posición las prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales. En tercera posición con un 22% el aspecto más valorado por los trabajadores es que deben contar con todos los beneficios de un trabajador formal; seguido por un 19% la opción de formar una línea de carrera más incentivos, asimismo contar con horarios flexibles con un 9%. Por otro lado, el 81% de los trabajadores que fueron encuestados sostuvieron que el clima es de gran importancia para su desempeño laboral, asimismo un 19% precisó que este aspecto no influye en ninguna de sus funciones. También el 70% señaló de acuerdo al desarrollo ambiental en su organización, que si toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y por otro lado el 30% no lo hace. Sin embargo, el 29% de trabajadores afirmó que se practica la meritocracia como una forma de reconocimiento a su desempeño; y, por último, el 64% sostuvo sentirse reconocido y valorado por sus jefes directos. Concluyendo que un 36% no sentía que su trabajo es valorado ni apreciado.

En particular la empresa Representaciones DECO S.A.C., ubicada en Santiago de Surco, es una empresa peruana que pertenece al sector farmacéutico, la cual fue fundada en el año de 1986 y que a la actualidad cuenta con 33 años de



funcionamiento. Es una empresa importante la cual se encuentra dentro de las 250 empresas más importantes del país pero que actualmente cuenta con problemas que se mencionan posteriormente. El liderazgo por gestionar a las organizaciones, indica que el mayor número de colaboradores se quejan de la falta de capacitaciones constantes, tampoco no hay incentivos o recompensas por su desempeño laboral, la integración de los colaboradores también es un factor de mucha importancia en la empresa, por otro lado, no se perciben las ganas y las intenciones de velar por mantener con bienestar a sus colaboradores, para ello se debe desarrollar procesos de retención de personal, ya que perciben a los colaboradores como medios de generar intereses a dueños de la organización. Por estas razones es que aquí el capital humano no suele ser muy valorado como un capital muy se le trata de mala manera. Siendo este último el motivo por lo cual se mueve la organización.

Respecto a la integración de personal, es un problema por lo que no cuentan con estrategias y medios adecuados para el reclutamiento de personal, lo que trae consigo un mal filtro en la selección del personal.

Respecto a la organización del personal, es un problema porque no se asigna adecuadamente a los colaboradores de acuerdo con sus habilidades y destrezas que estos poseen trayendo consigo una pronta rotación de personal.

Respecto a la recompensa, es un problema por qué presenta quejas por parte de los colaboradores, ya que en la mayoría de los casos no se les recompensa o reciben agradecimientos por algún logro obtenido en bien de la organización.

Respecto al desarrollo profesional de los colaboradores, es un problema constante, debido a que no reciben capacitaciones continuas, para que ellos puedan aprender nuevos conocimientos, informarse de nuevas habilidades que ayuden a la mejora y rendimiento personal, y a su vez crecimiento de la organización.

Respecto a la retención del personal, es un grave problema, y un factor importante que conlleva a esta situación es el salario básico remunerativo, porque los colaboradores creen que las cosas que hacen merecen tener una mayor remuneración y valóralos más por su trabajo.

Respecto al rendimiento laboral, también representa un problema por lo que los colaboradores no reciben evaluaciones constantes del trabajo que realizan y por qué sus jefes los someten a trabajar bajo presión.

Respecto a la eficiencia, es un grave problema, por lo que es un factor de gran importancia en el crecimiento de dicha organización. Porque, si la organización contase con las herramientas necesarias y adecuadas, ayudaría a que los colaboradores puedan realizar sus labores con mayor rapidez, seguridad y optimizarían tiempo.

Respecto a la eficacia, es un serio problema, por lo que es un factor de gran importancia para en el crecimiento de dicha organización. Porque si la organización contaría con las herramientas necesarias y adecuadas, ayudaría a que los colaboradores puedan realizar sus labores con mayor rapidez.

Respecto al trabajo en equipo, es un problema, por lo que es un factor de gran importancia. Ya que los jefes y supervisores no promueven la armonía entre colaboradores y tampoco logran que ellos tengan una comunicación efectiva.

Hoy en día el mundo es más moderno y globalizado, por lo que también tienen la necesidad de adaptarse a las dificultades que suceden en las organizaciones, estas alteraciones no son simplemente estructurales, también se altera su estilo de cultura y de nuevas conductas que logran cambiar a las personas y que a su vez estas participen en el proceso. Es importante reconocer que el talento humano para cualquier gestión que se vaya a realizar, induce al éxito en cualquier empresa; más aún en países como el Perú que está en vía de desarrollo constante donde se debe impulsar con mayor frecuencia los correctos procesos de saber gestionar el talento humano, se debe lograr que personas que tienen un gran poder empresarial, vean la capacidad de conocimiento que posee su entidad, interpretando casi un 100% del valor que tiene una organización se debe a las habilidades y conocimientos de los colaboradores. La pregunta surge; ¿Es el talento humano un medio necesario para el crecimiento de las organizaciones?

Respecto a la integración de personal, resulta necesario aplicarla en la integración de nuevos colaboradores a la empresa, siguiendo con la técnica y procedimiento para captar personas con el perfil que solicita la organización.

Respecto a la recompensa, resulta necesario aplicar esta dimensión en los colaboradores adecuadamente, ya sea por el cargo que desempeñe o por su desempeño y desenvolvimiento dentro de la organización que labora.

Respecto al desarrollo profesional, resulta necesario e importante desarrollar a las personas, para que puedan adquirir nuevas habilidades y conocimientos relacionados al puesto que laboran.

Respecto a la retención de personal, resulta necesario retener a los colaboradores, teniéndolos satisfechos y motivados además de brindar seguridad e higiene para asegurándoles una calidad de vida sana en la organización.

Por lo tanto, surge la necesidad de que se cumplan los procedimientos adecuados para una buena gestión de las personas y como fruto obtener un buen desenvolvimiento laboral en los colaboradores y logrando que contribuyan con el crecimiento y dirección de la organización.

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco -2019?

### **Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?

¿Qué relación existe entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

El actual trabajo de investigación tiende a ser de gran importancia ya que está basado en determinar si existe un adecuado manejo de los procesos de gestión del talento humano, donde el recurso más importante de la organización, es el capital humano y por ello mediante un adecuado manejo de la gestión de procesos del talento humano se pretende lograr que exista un mayor incremento en mejorar el desempeño laboral dentro de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco. Asimismo, mediante este tipo de procesos hace ver una realidad distinta a las anteriores, por lo que al capital humano logra que no se le vea como un medio para generar ingresos, sino como un recurso que siente, habla, escucha y que tienen sentimientos.

Asimismo, la siguiente investigación se llega a justificar mediante las siguientes razones:

**Justificación teórica.** La investigación presenta una serie de consideraciones teóricas basadas en la reflexión sobre estos conceptos y sus dimensiones que

servirán de aporte para la obtención de resultados eficientes y óptimos en las organizaciones, así como las futuras investigaciones. Asimismo, se sustentó la gestión del talento humano y desempeño laboral fundamentado por las bases teóricas de Chiavenato (2018) para la gestión del talento Humano quien menciona que: “Es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, lo cual influyen en la eficacia de los trabajadores y las organizaciones” (p. 9) y Alles (2008) para desempeño laboral quien lo define como: “Todas las estimaciones del desempeño tienen una analogía con la profesión que poseen las personas, ya que se origina de las mismas acciones de promoción y desarrollo de los evaluados” (p. 18).

**Justificación práctica.** La investigación ayuda a evidenciar que, si no se aplica correctamente la gestión del talento humano dentro de las organizaciones, los colaboradores no podrán desempeñarse correctamente en sus puestos de trabajo y como consecuencia, no llegará a cumplir sus objetivos y metas propuestas. En este sentido, la gestión del talento humano tiene gran vitalidad sea cual el puesto dentro de la organización, esto ayuda a que los colaboradores se sientan a gusto, motivados y que puedan brindar lo mejor de sí, para bien e intereses de la organización. Además, las recomendaciones que se alcanzan luego de los resultados se pondrán al servicio de la empresa.

**Justificación metodológica.** La siguiente investigación pone a disposición de toda la comunidad dos instrumentos de recolección de datos, los cuales han servido para recolectar los datos necesarios. Uno para medir la gestión del talento humano, el otro para medir el desempeño laboral. Estos instrumentos fueron sometido a validación por criterio de jueces como criterio de validación, tema tratado, conocimiento y confiabilidad mediante 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 en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

## **Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Determinar la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

#### **Limitación temporal**

Es muy escaso el tiempo para poder profundizar mejor la investigación, ya que por motivos de trabajo y a la vez los demás cursos académicos no permiten tener mayor disposición de tiempo.

### **Limitación económica**

Es limitado el tema económico y financiero para la adquisición de material como los libros y todo el material bibliográfico necesario que se requiere para el trabajo de tesis.

### **Limitación institucional**

Se presentaron dificultades para el acceso para realizar la recolección de datos muestrales, en la empresa Representaciones DECO S.A.C., ubicado en el distrito de Santiago de Surco.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**



## 2.1. Antecedentes de estudios

### Antecedentes internacionales

Sarmiento (2017) en su tesis *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central*, realizada en la *Escuela Politécnica Nacional, Ecuador* con el propósito optar el grado de magister en gestión del talento humano, tuvo por objetivo detallar el vínculo entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del área central de la Universidad Central. La investigación se desarrolló con un diseño descriptivo correlacional, su población de estudio fue de 602 colaboradores y la muestra de 235. Llegó a las siguientes conclusiones:

El desempeño de los colaboradores tiene que ver mucho con que exista una buena gestión del capital humano; ante la evaluación realizada algunos colaboradores piensan sentirse amenazados, por lo que algunos de ellos no se sometieron a la evaluación y prefirieron seguir trabajando.

Se establece que un 80% de colaboradores no están satisfechos con la variable desempeño realizada en la evaluación y donde un 93% indicó que evaluar el desempeño de los colaboradores no tiene influencia en la organización.

Se considera la presente tesis porque de acuerdo a las conclusiones se puede evidenciar que no se viene realizando una adecuada gestión del talento humano, por lo que los colaboradores no se sienten motivados, ni satisfechos y tampoco lo poco que pueden hacer los encargados y jefes de la empresa ayuda a mejorar el desempeño laboral.

Armijos (2017) en su tesis *Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos*, realizado en la Universidad de Chile para optar el grado de magister en control de gestión, tuvo como objetivo diseñar e implementar un sistema de medición de desempeño basado en indicadores clave para hospitales de Chile y Ecuador, que contribuya a mejorar la toma de decisiones. La investigación se desarrolló mediante un diseño cuantitativo,

realizada con 84 indicadores que permitieron evaluar el desempeño de colaboradores de hospitales del sector público y privado de Chile y Ecuador. Llegó a las siguientes conclusiones:

Este tipo de modelo con indicadores de gestión permitió a los hospitales del sector público obtener mejores ideas de las necesidades y en qué condiciones se encuentra la prestación del servicio de salud y de acuerdo con esto tomar acciones en los puestos a mejorar.

La evaluación de desempeño en un instrumento vital para conocer el desempeño de cada uno de los colaboradores de las organizaciones, y lo cual permite además mejorar en ciertos factores los cuales retrasan las operaciones y anomalías.

Los países de Chile y Ecuador presentan anomalías, por lo que de acuerdo a varios autores estos países cuentan con muchos desafíos como deficiencias en el cumplimiento de indicadores internacionales, conocimiento, implementar herramientas que ayuden a tomar mejores decisiones e invertir más dinero en infraestructura.

Se considera la presente tesis de investigación porque se puede apreciar que en países con más crecimiento también existen dificultades y atraviesan problemas en cuanto a un mejor servicio de salud pública, lo cual indica que el estado no está apoyando mucho para radicar esta problemática.

López (2016) en su tesis *Gestión del talento humano y mejoramiento del desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos*, realizada en la Universidad Regional de los Andes Ecuador para obtener el título de ingeniera y administración de negocios, cuyo objetivo fue diseñar para mejorar el desempeño de los trabajadores del municipio del cantón Cevallos, un manual de talento humano. La investigación se desarrolló mediante un diseño cualitativo y cuantitativo, en una muestra formada por 41 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los procesos de gestión no logran satisfacer el desarrollo dentro de la institución. Los empleados no se encuentran muy capacitados para un excelente desenvolvimiento profesional en ninguno de los puestos de trabajo. La institución no brinda las adecuadas condiciones de las instalaciones para que sus empleados puedan desempeñarse de una mejor manera.

Se considera la presente investigación porque se evidencia que en el municipio sujeto a análisis no se está desarrollando correctamente los procesos de gestión del talento humano, por lo que los trabajadores no presentan un desenvolvimiento eficiente en dicho municipio y además la infraestructura del municipio no se ve en óptimas condiciones por lo que repercute en el desempeño de sus trabajadores.

Melgar, Guadón y López (2015) en su tesis *Evaluación del desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección municipal para la gestión sustentable de desechos sólidos*, realizada en la Universidad de El Salvador para optar el grado de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue contribuir al fortalecimiento del desempeño laboral del personal administrativo. La investigación se realizó mediante un diseño de investigación de tipo correlacional, desarrollada en una muestra conformada por 125 empleados del personal municipal. Llegó a las siguientes conclusiones:

El factor liderazgo es el adecuado esto quiere decir que la manera de liderar de los jefes o superiores es el correcto, entre otros componentes como el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, comunicación y la motivación.

Se considera esta investigación porque pone en evidencia en países de Centro América y dentro de las organizaciones, la gestión del talento humano influye mucho en el desempeño laboral de trabajadores, para raíz de ello poder concluir que sí importa el área demográfica de la investigación.

Miranda (2014) en su tesis *Gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Creaciones Vaness de la ciudad de Ambato*, realizada en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, para obtener el título de psicología industrial, cuyo objetivo fue saber cuan influye la gestión de talento

humano en la satisfacción de los trabajadores de la empresa Creaciones Vaness. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo exploratorio, en una muestra conformada por 26 colaboradores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La contratación del personal se suele hacer mediante entrevistas y observación directa, lo que indica que este tipo de técnica no verifica correctamente las capacidades y habilidades que todo colaborador debería tener al momento de realizar sus actividades con eficacia y eficiencia.

Tener muy pocas capacitaciones en sus colaboradores han logrado que este tipo de estrategias no sean las correctas para el desempeño de sus actividades.

Toda empresa para poder ser muy productivas debe contar con adecuados procesos que ayuden a que su capital humano se encuentre motivado, y a la vez que estos sigan desarrollando sus habilidades y destrezas para poder lograr resultados productivos.

Se considera la investigación porque en la empresa su área de reclutamiento y selección de personal no está aplicando un adecuada y correcta técnica para poder seleccionar a personal con las características que debe tener para los puestos de trabajo, por lo que viene siendo un grave problema para organización por lo que hay mucha rotación de personal y eso implica una pérdida económica y además un retraso para la empresa.

### **Antecedentes nacionales**

Torres (2019) en su tesis *Relación de la gestión del talento humano con el desempeño del personal asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2018*, llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado de maestra en gestión de los servicios de salud, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal asistencial del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. La investigación se desarrolló mediante un diseño correlacional de tipo no experimental desarrollada en una muestra de 50 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

La gestión del talento humano incide de manera significativa en el desempeño laboral, por lo que existe una correlación alta positiva con una correlación de Pearson de 0,886 mayor a 0.075 llegando a concluir que el 78,53% del desempeño laboral esta relacionada con la gestión del talento humano.

Las dimensiones de la gestión del talento humano como reclutamiento de personal cuneta con una escala regular que asciende al 50% por encima de la escala deficiente y muy eficiente.

Se considera esta investigación porque se puede apreciar los problemas por el cual atraviesa dicho hospital, donde dichos resultados servirán para tema de discusión de la investigación.

Mamani (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud, Antabamba Apurímac – 2018*, para optar el grado de maestro en gestión pública, tuvo por objetivo determinar la existencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la Red de Salud. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo correlacional en una muestra de 97 trabajadores. Llegó a las siguientes conclusiones:

Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, encontrándose un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0,460, lo que significa que existe una correlación moderada entre ambas variables.

Existe relación entre la dimensión reclutamiento y la variable desempeño laboral, encontrándose un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0,342 lo que significa que existe una correlación baja.

Existe relación entre la dimensión capacitación de personal y el desempeño laboral, encontrándose un coeficiente de Rho de Spearman equivalente a 0,466 lo que significa que existe una correlación moderada.

Se considera esta investigación porque en este trabajo de investigación se puede apreciar los problemas por el cual atraviesa dicha empresa, y donde dichos resultados servirán para la discusión de la presente investigación.

Diez Canseco y Nava (2018) en su tesis *Gestión del talento laboral en el Centro de Atención Primaria II, EsSalud, Lambayeque – 2018*, llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestra en gestión pública, cuyo objetivo fue determinar el grado de relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo correlacional en una muestra de 130 trabajadores administrativos. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se comprobó la existencia de relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral; por lo que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,862 lo que representa una correlación aceptable de las variables.

En la gestión del talento humano es de gran importancia contar con personas muy bien capacitadas para el tema de selección de personal.

Se consideró la investigación por los datos obtenidos se adecuan a la investigación realizada en esta investigación, la cual ayuda a la contrastación de las hipótesis.

Vargas (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales de la Salud en el Hospital II-1, Rioja – 2017*, llevada a cabo en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestra en gestión pública. La investigación tuvo por objetivo determinar el grado de relación que existe entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en los profesionales de la Salud. La investigación se desarrolló mediante un diseño descriptivo correlacional no experimental en una muestra conformada por 123 profesionales de la salud. Llegó a las siguientes conclusiones:

Se determina la existencia de relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los profesionales de la salud. Evidenciado mediante la prueba

de correlación R de Pearson de 0,833 indicando que existe una correlación positiva alta.

Se determina la existencia de relación entre la dimensión capacitación y desarrollo con el desempeño laboral en los profesionales de la salud. Evidenciado con la prueba de correlación R de Pearson de 0,806 indicando que existe una correlación positiva alta.

Se determina la existencia de relación entre la dimensión remuneración y el desempeño laboral en los profesionales de la salud. Evidenciado con la prueba de correlación R de Pearson 0,80 indicando que existe una correlación positiva alta.

Se determina la existencia de relación entre la dimensión higiene y seguridad con el desempeño laboral en los profesionales de la salud. Evidenciado con la prueba de correlación R de Pearson de 0,789 indicando que existe una correlación positiva moderada.

Se consideró esta investigación porque los datos obtenidos ayudan a discutir las hipótesis de investigación.

Santa María (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una Microred*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo sede Los Olivos, para optar el grado en maestra en gestión de los servicios de la salud, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en profesionales de la salud de una Microred. La investigación se desarrolló mediante un diseño no experimental, en una muestra conformada por 60 profesionales asistenciales. Llegó a las siguientes conclusiones:

Mediante un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, se concluye que existe una correlación fuerte y directa  $Rho=760$  entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de profesionales de la salud.

Mediante un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, se concluye que existe una correlación fuerte y directa  $Rho=0,642$  entre la gestión del talento humano y la capacidad de personal de profesionales de la salud.

Se considera la investigación porque al igual que el antecedente anterior también trata de las mismas variables de estudio y sus resultados se prestan para la discusión con los resultados que se obtuvieron.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Bases teóricas de la gestión del talento humano**

#### **2.2.1.1. Definiciones de la gestión del talento humano.**

Chiavenato (2018) indica: “Es la función de las organizaciones que se refiere a proveer capacitaciones, desarrollo y motivación, al mismo tiempo busca conservar a estos” (p. 9).

Alles (2016) enfatiza: “El área de recursos humanos, es el área la cual se responsabiliza en todos los temas relacionados a la gestión de las personas dentro de la organización. Ya sean estos temas legales o administrativos” (p. 68).

Werther, Davis y Guzmán (2014) definen:

El interés por la administración del capital humano, es mejorar el apartamiento productivo de las personas dentro de la organización con el fin de que estos sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social. En cuanto pasa el tiempo y las organizaciones se internacionalizan y los objetivos de las corporaciones modernas pueden ganar en dimensiones internacional. (p. 46).

En este sentido, gestionar el talento humano, es de gran importante y se debe tomar en cuenta dentro de las organizaciones, ya que muchos autores señalan como un propósito que mejora el rendimiento, estabilidad y desarrollo de las personas, como también ayudando a cumplir los propósitos, objetivos y metas trazadas en las



organizaciones. Por ello el capital humano tiene que ser muy valorado por que sin él las organizaciones no se moverían.

#### **2.2.1.2. Importancia de la gestión del talento humano.**

Chiavenato (2018) menciona:

La antigua administración de recursos humanos por lo que hoy en día la administración del talento humano tiene nuevos enfoques. Con esta nueva terminología las personas dejan de ser simples objetos dentro de la organización y son considerados seres con inteligencia, conocimiento, habilidades, personalidad y con aspiraciones. Vienen a ser nuevos asociados de las organizaciones (...). Las personas deben estar muy bien preparadas para enfrentar los nuevos cambios y desafíos, y poder ayudar a la organización a superarlos. (p. 39).

Alles (2008) define:

Es de gran importancia conocer los medios necesarios para la incorporación de personas, porque no simplemente se trata de escogerlas sino que hay que saber elegir a las adecuadas y no elegir a la persona equivocada y así no tener una alta rotación de personas, personal insatisfecho en la organización, o personas que piensan que están siendo explotadas o que el salario que reciben no es el justo, que el personal no esté capacitado y que cuando este lo esté en el momento de la incorporación pierda luego su nivel. (p. 18).

Es decir, gestionar el talento humano es un tema que se viene desarrollando en las empresas, por lo que es un factor de gran importancia, ya que, si se ejecuta adecuadamente, esto dará como resultados trabajadores satisfechos y con ganas de trabajar. Asimismo, de aquello dependerá el éxito de la empresa.

### **2.2.1.3. Características de la gestión del talento humano.**

Chiavenato (2018) menciona que gestionar el talento humano presenta las siguientes características:

- Proceso para integrar personas. Son aquellos procesos que se utilizan para incluir a nuevas personas a la organización. También se le puede llamar procesos para proveer o abastecer personas. Incorporan el reclutamiento y selección de personal.
- Proceso para organizar a las personas. Son aquellos procesos que se utilizan para diseñar las actividades que las personas realizarán dentro de la organización; asimismo, para orientar y acompañar su desempeño.
- Proceso para recompensar a las personas. Son aquellos procesos que se utilizan para incentivar a las personas y a su vez satisfacer las necesidades individuales más elevadas, incorporan la recompensa, remuneración y los servicios sociales.
- Proceso para desarrollar a las personas. Son aquellos procesos que se utilizan para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Forma parte la formación y desarrollo, el conocimiento de las competencias y programas de comunicación y conformidad.
- Proceso de retener al personal. Este tipo de procesos sirve para crear condiciones ambientales y psicológicas dentro de las actividades que realizan las personas.
- Proceso para auditar a las personas. Son aquellos procesos que son utilizados para dar seguimiento y controlar las actividades de las personas y verificar los resultados. Incorporan los bancos de datos y sistemas de información administrativas.

### **2.2.1.4. Objetivos de la gestión del talento humano.**

Los objetivos de la gestión del talento humano son los que se detallan a continuación:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión. Una de las funciones principales del área de recursos humanos, es ayudar a la organización a lograr alcanzar sus objetivos y a su vez realizar su misión, para ello esta debe conocer el negocio de la organización.
- Proporcionar competitividad a la organización. Esto quiere decir que se debe saber crear, desarrollar los conocimientos adquiridos y aplicar las competencias de la fuerza de trabajo. La función principal del área de recursos humanos es lograr conseguir que las personas sean más productivas, en beneficio de los clientes, socios y empleados.
- Aumentar la autoactualización y satisfacción de las personas en el trabajo. Antiguamente se priorizaba las necesidades de las organizaciones, hoy en día se debe saber que a las personas se les debe mantener felices para que puedan producir y se puedan sentir identificadas por su empresa.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo. Son aquellos aspectos que se experimentan como un estilo de administración, libertad, autonomía para poder tomar decisiones, un ambiente de trabajo agradable, seguridad de empleo y que las horas de trabajo sean las adecuadas.
- Administrar e impulsar el cambio. Las personas que ejecutan la administración de recursos humanos deben saber cómo afrontar los cambios si en verdad quieren contribuir al crecimiento y éxito de las organizaciones; esto trae consigo nuevos procedimientos y soluciones.

#### **2.2.1.5. Teorías relacionadas a la gestión del talento humano.**

##### **Teoría de la gestión del talento humano de Chiavenato (2018)**

La administración de recursos humanos es una de las áreas más afectadas en los últimos tiempos debido a los recientes cambios en el mundo moderno. Las empresas se han dado cuenta que las personas con el recurso vital en su sistema nervioso, introduciendo la inteligencia a los negocios y la toma de decisiones. Tratar

a las personas como recursos organizacionales se ha vuelto un desperdicio por lo que tratarles como simple trabajadores que son remunerados por su trabajo ya no va, sino que se les trata como asociados y colaboradores del negocio de la empresa, por lo que hoy en día ya no se habla de recursos humanos, sino más bien de gestión del talento humano.

Este autor señala que en la actualidad las personas pasan el mayor tiempo de sus vidas trabajando dentro de las organizaciones y es por lo que las organizaciones deben brindarles comodidades, preocuparse por su bienestar, ya que el éxito que alcancen las organizaciones dependerá de las personas que laboran en ella. Por estas razones la gestión del talento humano exige trabajar en una serie de actividades relevantes que conllevan a buenos resultados beneficiosos tanto para la organización como para sus colaboradores, esto indica que la dirección que tome la organización depende de que exista una adecuada gestión del talento humano.

Por otro lado, el trabajo que tiene el administrador de recursos humanos ya sea gerente, jefe o supervisor es desempeñar cuatro funciones que comprende los procesos administrativos que son planear, organizar, dirigir y controlar. La administración de recursos humanos busca en este caso ayudar al administrador a desempeñar todas esas funciones mencionadas por que el administrador no puede realizar solo todas aquellas funciones, sino que es un trabajo en conjunto o de equipo con todos los subordinados.

El área de recurso humanos refiere ciertas políticas y prácticas necesarias que ayudan a administrar el trabajo de su personal como, por ejemplo:

- Integrar talentos a la organización.
- Socializar y orientar en la cultura participativa.
- Diseñar el trabajo, individual o en equipo.
- Recompensar el talento de las personas.
- Evaluar el desempeño humano y mejorarlo continuamente.
- Aumentar la competitividad del personal.
- Mantener excelentes relaciones con los talentos.
- Incentivar el desarrollo de la organización.

Todo esto significa crear todas las condiciones necesarias para aumentar el capital humano, como también el capital intelectual, ya sea de personas o de las organizaciones a nivel mundial.

#### **2.2.1.6. Dimensiones de la gestión del talento humano.**

##### **Integración de personal**

Chiavenato (2018) afirma:

Son procesos adecuados de incorporación de personas, el cual representa un medio viable que conduce el ingreso a la organización. Es el principal medio de acceso que solo se logra abrir cuando los candidatos cumplen con los perfiles y competencias personales que se ajustan a lo requerido por la organización. Las organizaciones hoy en día cuentan con diferentes procesos para seleccionar personal. (p. 102).

Alles (2008) refiere:

En una convocatoria se puede recibir un sinnúmero de postulaciones, pero solo se rescatan las que cumplen con el perfil del puesto necesitado. Por otro lado, la selección de las personas también se le debería añadir técnicas modernas que ayuden a seleccionar adecuadamente a las personas. (p. 156).

##### **Organizar al personal**

Chiavenato (2018) indica:

Orientar al capital humano es primero para adecuar la colocación en las distintas actividades que valla a realizar en la organización. El objeto de todo esto es asignar las personas en sus áreas a laborar y darles a conocer las actividades que deben realizar en los puestos que se les sitúe en la organización. (p. 176).

Alles (2008) indica:

Se debe realizar un análisis de puesto previo a lo que se requiere; esta descripción consta de un procedimiento sistemático para adquirir información necesaria de las actividades que se efectúan en los puestos y las tareas que se realizaran dentro de él y cuáles serían las características de las personas para desempeñarlo. (p. 111).

## **Recompensa**

Chiavenato (2018) refiere:

Son aquellos procesos que se utilizan para poder recompensar a las personas, estos elementos son vitales para poder incentivar y mantener motivadas a las personas dentro de las organizaciones, siempre y cuando los objetivos trazados por la organización sean cumplidos, al igual que los objetivos de manera individual sean los requeridos. Es por lo que el proceso de recompensa se resalta entre los procesos administrativos que realiza el área de recursos humano en las organizaciones. (p. 278)

Alles (2008) afirma:

Retener a las personas basado en el tema de remuneración es de largo alcance. Una correcta relación entre jefe y empleados se alimenta de sinnúmero de situaciones que va más allá del monto de remuneración o salario del empleado. Por otro lado, las personas le asignan al dinero otro significado más allá de lo material, como por ejemplo incentivos, vales de alimentos a las personas que cumplan con los objetivos que se desearon obtener. (p. 346)

## **Desarrollo profesional**

Chiavenato (2018) menciona:

El proceso de desarrollo de personas tiene una relación demasiado estrecha con respecto a la educación. En líneas generales esto representa las necesidades que tienen los seres humanos de dar a conocer sus potenciales internos hacia los demás, esto significa exponer sus secretos y ese talento creador que posee el capital humano. Orientar y educar al capital humano no solo significa facilitarle toda aquella información que ayude a obtener nuevos conocimientos, habilidades y destrezas para que las personas puedan ser mucho más eficientes en las actividades que desarrollan. (p. 366).

Alles (2008) afirma:

En los últimos años es en vano discutir para ver cuál es el papel que tiene las capacitaciones que se realizan en las empresas; a pesar de ello, esto no lo es. No se desea lograr que los que dirigen una organización no sepan que la capacitación es importante. No siempre la inversión en capacitación es bien direccionada y muchas veces los recursos que se le disponen a las capacitaciones se utilizan adecuadamente. (p. 215).

### **Retención del personal**

Chiavenato (2018) menciona:

Una organización viable es la que no solo consigue captar y aplicar en forma conveniente su capital humano, sino también las mantiene satisfechos a los mismos dentro de la organización. Retener a las personas es poner atención especial a un conjunto de cuestiones, entre las cuales sobresalen los estilos administrativos, relación con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguran la calidad de vida dentro de la organización. (p. 440).

Alles (2008) afirma:

Las personas por naturaleza necesitan satisfacer sus necesidades básicas como de comida, vivienda, y seguridad. Es por esta razón que las

organizaciones deben pensar más allá de ser empleadores, sino que aquel tiene necesidades, y si éste tiene sus necesidades resueltas, de igual manera lo estará se sentirá cómodo en su organización. (p. 157).

## **2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral**

Alles (2008) menciona: “Es Analizar el desempeño de la gestión de una persona, asimismo es un instrumento para dirigir y supervisar personal. En cuanto a sus principales objetivos podemos indicar el desarrollo de personal y profesional de los empleados” (p. 31).

Chiavenato (2017) dice: “Es una valoración sistemática de la actuación y desenvolvimiento de cada persona, en función a las actividades que desempeña, metas y resultados que debe alcanzar” (p. 206).

Werther et al. (2014) mencionan: “Es un proceso el cual sirve para medir el rendimiento global del empleado, mencionado de otra forma, mide también la contribución a la organización, este factor puede determinar la permanencia en la organización” (p. 216).

En ese sentido, el desempeño laboral es un factor de gran importancia dentro de las organizaciones, por ello muchos autores señalan como debe evaluar el rendimiento de los colaboradores, asimismo de que estos cumplan sus metas, actividades y objetivos individuales en sus empresas que laboran. Además, es de gran importancia de que se evalúe constantemente el desempeño de los colaboradores dentro de las organizaciones, ya que así estos competirán dando lo mejor de sí para y a su vez ascender a puestos más altos.

### **2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.**

Alles (2008) menciona:



En la actualidad se cree que solo las evaluaciones de desempeño son empleadas para decidir si se aumenta o no los salarios, o a quien hay que despedir de la organización. Esto es cierto en algunas ocasiones, pero lo que realmente significan las evaluaciones de desempeño es mucho más rico y tienen otras implicancias en la relación entre jefe y subordinados y en relación más perdurable entre la organización y los empleados. (p. 31).

Werther et al. (2014) definen:

El capital humano se ha convertido en un factor de gran importancia en las empresas, por lo que el principal reto que tienen los directivos es conocer el valor que tiene cada trabajador para la organización. De igual modo asegurarse de lograr los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales. Por tales motivos, es viable que cada empresa cuente con un sistema adecuado de evaluación del desempeño. (p. 218).

La evaluación del desempeño laboral el cual se desarrolla en las organizaciones es de gran importancia, ya que permite evaluar y supervisar el rendimiento de los colaboradores y además identificar posibles problemas y dar soluciones y mejoras para un mejor desempeño laboral.

### **2.2.2.3. Características del desempeño laboral.**

Chiavenato (2017) indica:

Evaluar el desempeño constituye una técnica de dirección indispensable en la actividad administrativa, ya que representa un medio para localizar problemas de supervisión, integración, motivación, discordancias o incluso del desaprovechamiento de potencialidades de las personas. La responsabilidad de la evaluación del desempeño es siempre del jefe o líder del equipo, pero puede ser realizada por el jefe, el propio empleado (autoevaluación), por el jefe y el empleado en conjunto por el equipo, en 360 grados, por recursos humanos o por un equipo de evaluación. (p. 206).

Por otro lado, las características que presenta el desempeño laboral son las siguientes:

- Identificar, medir y administrar el desempeño realizado por las personas dentro de las organizaciones.
- Analizar los puestos y determinar cuáles áreas de trabajo son las que se debe estudiar y evaluar.
- Determinar cómo se ha desarrollado ciertos parámetros objetivos a lo largo de ciertos periodos.

### **Por qué se debe evaluar el desempeño laboral**

Chiavenato (2018) menciona:

Las personas en general necesitan recibir realimentación sobre su desempeño, y para saber cómo está ejerciendo su trabajo y poder hacer las correcciones correspondientes. sin esta realimentación las personas caminan a ciegas. Para tener idea de los potenciales de las personas, la organización debe saber todo sobre su desempeño. (p. 246).

Unas de las principales razones por la que las organizaciones tienen mucho interés a evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

- Recompensas. Evaluar el desempeño permite argumentar aumentos de salarios, promociones, transferencias y muchas veces despidos de colaboradores.
- Realimentación. Proporciona información de las personas que interactúan con los colaboradores, sobre su desempeño como de sus actitudes y competencias.
- Desarrollo. Permite que cada colaborador pueda identificar cuáles son sus puntos fuertes y cuáles son los débiles.

- Relaciones. Esta evaluación permite que los colaboradores mejoren sus relaciones con las personas que lo rodean, ya sea con el gerente, compañeros del mismo par o subordinados, porque ellos también evalúan su desempeño.
- Percepción. Este tipo de evaluación brinda al colaborador los medios para saber qué es lo que piensan las demás personas que lo rodean sobre él.

### **Quién debe evaluar el desempeño laboral**

Chiavenato (2018) dice que el principal interesado sobre la evaluación de su desempeño es el mismo colaborador, pero también al mismo tiempo es la organización. Lo ideal debería ser que el propio trabajo y entorno brinde información y a su vez proporcione retroalimentación sobre el desempeño del capital humano, sin la necesidad que pueda intervenir un intermediario o terceras personas.

#### **2.2.2.4. Objetivo de la evaluación del desempeño laboral.**

En primer lugar, toda estrategia parte sobre los niveles de la organización hasta llegar al nivel operativo. Para que esto suceda es necesario el alineamiento en relación con ella a través de objetivos de desempeño para que el nivel operativo pueda aportar algo para mejorar la ventaja competitiva de la empresa.

El objetivo principal de las evaluaciones del desempeño laboral es porque todas las personas necesitan recibir realimentación sobre su desempeño o trabajo que realicen, sin esta realimentación las personas caminarían a ciegas y asimismo el objetivo de las evaluaciones del desempeño se realiza para tener idea del potencial y aporte de las personas hacia la organización.

#### **2.2.2.5. Teorías relacionadas al desempeño laboral.**

Alles (2008) dice que el desempeño laboral es una variable que se relaciona de una manera directa con la vocación y desempeñarse profesionalmente dentro de las organizaciones. Según las bases teóricas, los roles laborales a través de manifestaciones evidencian el compromiso del colaborador respecto a sus

actividades esenciales, donde de acuerdo con sus conocimientos en el trabajo deberá demostrar sus habilidades.

### **Teoría del desempeño laboral de Alles (2008)**

Analizar el desempeño o la gestión de las personas, es un instrumento de gran importancia en las organizaciones lo que les permite dirigir, gerenciar y supervisar a su capital humano. Tiene como objetivo principal trabajar en el desarrollo personal y profesionalmente de sus trabajadores, mejorar permanentemente los resultados de la empresa y aprovechar adecuadamente el capital humano. Por otro lado, entrelaza que exista un dialogo (comunicación efectiva) entre el jefe o encargado de cierto grupo de colaboradores, para así de esta forma contribuir a las expectativas y mejoras de los resultados.

Además, el desempeño es evaluado para poder decidir en el tema de remuneraciones, promociones, o para poder informarles a los colaboradores como es que están realizando sus actividades. Partiendo de este punto es que los jefes y encargados pueden llegar a tomar decisiones y ver el comportamiento que tienen los empleados con respecto al trabajo, sabiendo que el mayor número de personas necesitan de una retroalimentación. Es por ello que existen tres pasos para poder evaluar el desempeño: definir el puesto y verificar que el jefe o encargado está de acuerdo junto con el subordinado a las responsabilidades y criterios que debe desempeñar en el puesto, evaluar el desempeño del individuo en función al puesto de trabajo y la retroalimentación.

El tipo de evaluación 360° o llamada también evaluación feedback, es aquella que permite que los individuos (colaboradores) sean evaluados por todo el entorno que los rodea, ya sea por sus jefes, pares o subordinados. También incluye otro tipo de personas como los clientes y proveedores, a más personas intervengan a la evaluación, mayor será el nivel de objetividad de la evaluación. La evaluación 360° es el tipo de evaluación más novedosa en los últimos tiempos, por lo que lleva a las personas a la satisfacción de necesidades y expectativas, no solo de los jefes sino también de todos aquellos que reciben sus servicios internos y externos.

## **Teoría del desempeño laboral Chiavenato (2018)**

El desempeño laboral consiste en poner a prueba todos los medios necesarios para poder cumplir con las actividades. Por esta razón es que también se evalúa el desempeño laboral, para verificar y evaluar el rendimiento individual de los colaboradores, ya sea en el puesto que se desenvuelva o por alguna competencia que aporte a la organización. Se debe evaluar el desempeño laboral con el fin de corregir y mejorar ciertos errores que puedan tener las personas al momento de realizar sus actividades y a su vez poder recompensarlas por el buen trabajo que realizan. Es por lo que el principal interesado en evaluar el desempeño es el mismo colaborador para poder ver en que está fallando y poder mejorarlo antes de ser evaluado por la organización.

### **Tipos de evaluación del desempeño laboral**

#### **Evaluación de 180°**

Es un tipo de evaluación, donde intervienen el jefe o superior, además de una autoevaluación por parte del colaborador con el objetivo de lograr sus propios objetivos y metas de acuerdo con el cargo que este desempeñe en la organización.

#### **Evaluación de 360°**

Es el tipo de evaluación más utilizada en los últimos tiempos dentro de las organizaciones, ya que aquí se puede observar una evaluación circular donde todos intervienen empezando por el jefe, compañeros pares y subordinados, clientes ya sean internos y externos y todas aquellas personas que se encuentran entorno al evaluado.

### **2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.**

#### **Rendimiento laboral**

Alles (2008) menciona:

Este tipo de evaluación deben ser más que una actividad que mira el pasado y que felicita o reprueba a los trabajadores por su trabajo durante el periodo determinado. El propósito de esta evaluación debe estar orientado hacia el futuro, para de esta manera poder ver cuánto pueden desarrollar su potencial las personas en un futuro dentro de la empresa. (p. 48).

Alles (2008) al respecto menciona:

Para determinar el rendimiento de las personas, es importante requerir un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, este sistema de evaluación debe centrarse en actividades que afecten el éxito de la empresa, mas no las características que no tengan nada que ver con el rendimiento, como por ejemplo la raza, edad o sexo. (p. 48).

### **Eficiencia**

Chiavenato (2017) sostiene:

Tiende a preocuparse por los medios, los métodos y procedimientos más apropiados que deben planearse y organizarse adecuadamente con el fin de poder asegurar la utilización óptima de los recursos disponibles. La eficiencia no tiende a preocuparse por los fines, sino por los medios. (p. 22).

Huse y Bowditch (2009) señalan: “Es poder lograr una determinada tarea o proyecto con menos recursos y tiempo. Ser eficiente significa optimizar los recursos y hacerlo mejor con lo mismo” (p. 207).

### **Eficacia**

Chiavenato (2017) señala: “La eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de una sociedad mediante los productos que proporciona, es una normativa de logros de resultados” (p. 22).

Huse y Bodwitch (2009) mencionan:

Es el logro de una actividad, desarrollar un proyecto; se le dice eficaz a alguien que cumple con lo que se encomendó. La eficacia no tiene nada que ver con la realización y culminación de metas, aquí no importa el tiempo ni el costo. (p. 167).

### **Trabajo en equipo**

Alles (2008) menciona: “Es la habilidad para participar activamente de una meta común, incluso cuando no está relacionada directamente con el interés propio. Es la relación interpersonal y la capacidad de comprender las propias acciones sobre el éxito de los demás” (p. 104).

Werther et al. (2014) enfatizan: “Es todo nivel de participación en el desarrollo de las acciones de una organización, la cual aplica estrategias en relación con sus colegas y supervisores” (p. 234).

## **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

### **Desarrollo profesional**

Son actividades de capacitación, charlas en la que las organizaciones invierten en su capital humano para fortalecerlos de nuevos conocimientos y que estos a través de nuevas habilidades adquiridas ayuden a lograr los objetivos que tienen las empresas.

### **Eficacia**

Trata de como las personas realizan sus actividades en las empresas, sin importar los medios empleados, lo importante es llegar a cumplir los objetivos.

## **Eficiencia**

Tarta de la forma en que las personas realizan sus actividades en las empresas, pero utilizando los recursos necesarios, optimizando recursos y de esta manera llegar a cumplir sus objetivos.

## **Integración de personal**

Se trata de aquellos procesos que se utilizan para ver los perfiles que deben cumplir las personas, para un determinado puesto de trabajo dentro de una organización.

## **Management**

Es la función o gestión de todas las actividades asignadas a las personas que trabajan en una empresa, no importa cuál sea su posición o puesto de trabajo, ya que solo se espera que el empleado produzca algún tipo de utilidad para la organización.

## **Organizar al personal**

Consiste en orientar al personal nuevo de una empresa sobre las funciones que va a realizar en ella e indicarle los objetivos que se tienen previsto alcanzar.

## **Recompensa**

Es la manera, forma o medio en la que las organizaciones demuestran a sus empleados que su trabajo es valorado y que están siendo observados por su rendimiento destacable dentro de las empresas.

## **Rendimiento laboral**

Es el rendimiento que las personas puedan tener al momento de realizar sus actividades dentro de las organizaciones y como éstas traten de mejorarlo día a día para poder cumplir los objetivos trazados por las empresas.



## **Retención de personal**

Trata sobre como las organizaciones deben retener a su personal, ya sea porque se preocupan más allá del trabajo que este pueda ejercer en la empresa, como también pensar en las necesidades que estos individuos puedan tener y se sientan satisfechos.

## **Talento humano**

Son todas aquellas personas que trabajan dentro de las organizaciones, siendo ellas lo más valioso que puede tener una empresa porque gracias a ellos se mueven las empresas y cumplen sus objetivos.

## **Trabajo en equipo**

Es la forma en que todos los miembros de un área de trabajo de una empresa aportan al trabajo en conjunto para cumplir los objetivos a alcanzar, y a raíz de este esfuerzo todos en conjunto pueden obtener reconocimientos.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación al que pertenece la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, porque se busca los niveles de asociación de las variables.

Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 108).

Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

La investigación de acuerdo con los momentos de recolección de datos es de tipo transversal o transeccional porque los datos se recolectaron en un solo momento.

Hernández y Mendoza (2018) dicen: “Estas investigaciones recopilan datos en un momento único” (p. 177).

El enfoque de investigación es el cuantitativo, porque este tipo de investigaciones se desarrolla a través de procesos de datos estadísticos.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6).

#### **Diseño de investigación**

La investigación es de diseño no experimental, porque no se suelen modificar ninguna de las variables, solo se logran describir, explicar y pronosticar los resultados de las investigaciones, pero sin intervenir en ninguna variable.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: "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**

Para el estudio de la presente investigación, la población estuvo conformada por 123 colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Al respecto, Bernal (2010) sostiene: "Es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia" (p. 160).

Asimismo, Bernal (2010) indica: "La población finita es cuando se conozca el total de la población, el número total de personas, usuarios de tarjetas de crédito, etc." (p. 168).

#### **Muestra**

La muestra está conformada por una parte representativa de la población, a los cuales se les aplicó los instrumentos de recolección de datos. En el caso de la investigación la muestra está conformada por 94 colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen: "Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectaran los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población" (p. 196).

El tamaño de la muestra se halló mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	123
Error Alfa (Se acostumbra: 5%)	$\alpha$	0.050
Nivel de confianza	1- $\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Atributo estudio previo/Prob.	P	0.240
Complemento de p	q	0.760
Precisión	d	0.050
Tamaño de muestra	n	94

El tipo de muestra de la investigación es no probabilística, porque no todos los colaboradores de la población tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la muestra; asimismo, por conveniencia porque se aplicó las encuestas a los colaboradores a los cuales se tuvo mayor acceso, disponibilidad y facilidad.

Hernández y Mendoza (2018) dicen: “La muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 200).

Otzen y Manterola (2017) mencionan que el tipo de muestreo intencionado es una técnica que se utiliza para seleccionar casos de acuerdo con las características, disponibilidad, acceso y facilidad de una población.

### 3.3. Hipótesis

#### Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Existe relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Existe relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Existe relación entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

### **3.4. Variables – Operacionalización**

#### **Definición conceptual de la gestión del talento humano**

Werther et al. (2014) mencionan:

La administración del capital humano enfrenta grandes desafíos, los profesionales en administración del capital humano tienen como objetivo contribuir a las metas que las organizaciones necesitan alcanzar, con mucha eficacia, acciones responsables y éticas. La administración del talento humano existe para poder ayudar a sus demás miembros de la organización, y su función principal de esta no radica en dirigir las operaciones de las empresas,

sino su función radica en apoyar, asesorar y ayudar, pero no dirigir ni decidir.  
(p. 40).

### Definición operacional de la gestión del talento humano

La variable gestión del talento humano conto con cinco dimensiones. (Integración de personal, organizar al personal, recompensa, desarrollo profesional y retención del personal), así también las dimensiones contaron con 13 indicadores, que permitió elaborar un cuestionario de 40 ítems que sirvió para medir la percepción de la gestión del talento humano de los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Tabla 1

#### Operacionalización de la gestión del talento humano

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Integración de personal	- Reclutamiento del personal	1 al 7		Malo: [8 - 12) Regular: [12 - 20) Bueno: [20 - 28]
	- Selección del personal			
Organizar al personal	- Diseño de puestos	8 al 16	1. Completamente en desacuerdo	Malo: [10 - 17) Regular: [17 - 28) Bueno: [28 - 42]
	- Evaluación del desempeño		2. En desacuerdo	
Recompensa	- Perfil del puesto	17 al 25	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Malo: [9 - 18) Regular: [18 - 30) Bueno: [30 - 43]
	- Remuneración		4. De acuerdo	
Desarrollo profesional	- Incentivos	26 al 33	5. Completamente de acuerdo	Malo: [6 - 10) Regular: [10 - 18) Bueno: [18 - 30]
	- Prestaciones			
Retención del personal	- Capacitación	34 al 40		Malo: [9 - 17) Regular: [17 - 27) Bueno: [27 - 37]
	- Retroalimentación			
	- Prevención y riesgos			
	- Calidad de vida.			
	- Relación con los colaboradores			

## Definición conceptual del desempeño laboral

Sanz (2002) sostiene: “El desempeño contribuye a poder lograr las metas trazadas por la organización, pero que sin embargo estas no son observables, el desempeño solo puede ser inferido partiendo de los resultados que se obtengan a partir de las conductas” (p. 2).

## Definición operacional del desempeño laboral

La variable gestión del talento humano conto con cuatro dimensiones. (rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo), cada dimensión cuenta con 9 indicadores, que permitieron conformar un cuestionario de 27 ítems que permitió medir la percepción del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Tabla 2

### Operacionalización del desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Rendimiento laboral	- Desempeño	1 al 6		Malo: [6 - 11)
	- Evaluación			Regular: [11 - 18)
Eficiencia	- Cumple actividades en el tiempo	7 al 12	1. Completamente en desacuerdo	Malo: [6 - 10)
	- Uso adecuado de recursos			2. En desacuerdo
Eficacia	- Habilidades	13 al 18	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno: [18 - 29]
	- Conocimientos			4. De acuerdo
Trabajo en equipo	- Colaboración	19 al 27	5. Completamente de acuerdo	Regular: [11 - 18)
	- Calidad de vida			Bueno: [18 - 29]
	- Productividad			Malo: [9 - 14)
				Regular: [14 - 27)
				Bueno: [27 - 39]



### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### **Métodos de investigación**

El método que se utilizó en la aplicación de esta investigación fue el método hipotético deductivo por que consiste en observar situaciones de fenómenos sobre los cuales se desea estudiar, luego se crean hipótesis las cuales dieron explicación, y se podrán deducir y comparar con los hechos reales.

Bernal (2010) sostiene: “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**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó diferentes tipos de técnicas como la observación, la cual permitió ver de cierta perspectiva la situación real y actual que vive el lugar de estudio y también el análisis, el cual se empleó en la descripción del problema, el marco teórico, formulación de hipótesis y el análisis estadístico, además de las encuestas las cuales sirvieron para la recolección de datos sobre gestión del talento humano y el desempeño laboral e los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco.

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que la observación: “Consiste este método en el registro sistemático, validado y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 290).

Hernández y Mendoza (2018) sostienen que el análisis: “Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías y los somete a análisis estadísticos” (p. 290).

Finalmente, se utilizó la encuesta porque se tuvo que recolectar datos sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Al respecto, Bernal (2010) señala: “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 los instrumentos utilizados**

Durante la investigación se elaboró dos instrumentos los cuales fueron sometidos a procesos de validez y confiabilidad para determinar su aplicabilidad en el recojo de la muestra.

Respecto a la validez, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (p. 229).

Respecto a la confiabilidad, Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 228).

#### **Instrumento I: Cuestionario de la gestión del talento humano**

##### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de gestión del talento humano
Autor	: Carlos Fabián Cano Córdova
Procedencia	: Perú
Administración	: Colectiva e individual
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Aplicación	: 184 colaboradores
Materiales	: Hoja de encuesta y lapicero

## **Descripción**

El instrumento sirve para medir las cinco dimensiones de la gestión del talento humano (integración de personal, organizar al personal, recompensa, desarrollo profesional y retención del personal), compuesto por 40 ítems permitiendo la evaluación de la variable de estudio en una escala de Likert con 5 opciones.

## **Normas de aplicación**

El método empleado en el instrumento para la recolección de datos, se realizó de manera individual a cada colaborador, donde aquel tuvo 5 opciones de respuestas posibles según su criterio. Cabe resaltar que dicha información obtenida es extremadamente confidencial y discreta.

Completamente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

## **Normas de calificación**

Para la obtención de los resultados y calificación, se tuvo que sumar el total de cada dimensión y también el total general de cada instrumento. Como siguiente paso se colocaron en la tabla de baremos todos los datos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75% de la desviación estándar.

## **Instrumento II: Cuestionario de desempeño laboral**

### **Ficha técnica**

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Carlos Fabián Cano Córdova
Procedencia	: Perú

Administración	: Colectiva e individual
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Aplicación	: 184 colaboradores
Materiales	: Hoja de encuesta y lapicero

### **Descripción**

El cuestionario de desempeño laboral mide las cuatro dimensiones para medir el desempeño laboral (rendimiento laboral, eficiencia, eficacia y trabajo en equipo), mediante un total de 27 ítems permitiendo la evaluación del desempeño laboral mediante una escala de Likert con 5 opciones.

### **Normas de aplicación**

El método empleado en el instrumento para la recolección de datos, se realizó de manera individual a cada colaborador, donde aquel tuvo 5 opciones de respuestas posibles según su criterio. Cabe resaltar que dicha información obtenida es extremadamente confidencial y discreta.

Completamente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Completamente de acuerdo	5

### **Normas de calificación**

Para la obtención de los resultados y calificación, se tuvo que sumar el total de cada dimensión y también el total general de cada instrumento. Como siguiente paso se colocaron en la tabla de baremos todos los datos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75% de la desviación estándar.

### **3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos**

El análisis de los datos obtenidos se realizó mediante de la estadística descriptiva para identificar los niveles de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral, con sus respectivas dimensiones, seguidamente el detalle:

Se realizó la base de datos en el Microsoft Excel, seguidamente se pasó al paquete estadístico SPSS versión 25, verificándose que la base de datos no tenga datos perdidos, garantizando así el correcto desarrollo del análisis.

Se hizo el análisis estadístico alfa de Cronbach, con el total de los puntajes de los instrumentos para determinar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios.

Se realizó los respectivos análisis descriptivos de los resultados expresados en tablas y gráficos estadísticos, dicho análisis se realizó por variable y dimensión, evidenciando el comportamiento descriptivo de las variables.

Se realizó la prueba de normalidad para determinar el estadístico de correlación correcto a utilizar en la prueba de hipótesis.

Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis permitiendo la aceptación o rechazo de las mismas.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Validación del instrumento

##### **Validez del instrumento de gestión del talento humano**

Se llegó a definir el valor del instrumento de gestión del talento humano mediante los criterios de jueces, expertos en el tema, considerando que son expertos de patrón temático, metodológico y estadístico. Los cuales llegaron a aceptar la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 3

*Resultados de la validación del cuestionario de 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 desempeño laboral**

Se llegó a definir el valor del instrumento de desempeño laboral mediante los criterios de jueces, expertos en el tema, considerando que son expertos de patrón temático, metodológico y estadístico. Los cuales llegaron a aceptar la autenticidad del contenido, criterio y constructo del instrumento.

Tabla 4

*Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral*

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

Los resultados de validación de los cuestionarios tienen como veredicto que son aplicables para el siguiente proceso que es su medición de consistencia interna.

#### **4.1.1. Análisis de fiabilidad**

##### **Fiabilidad del instrumento de gestión del talento humano**

La confiabilidad del cuestionario de gestión del talento humano se realizó mediante la prueba estadística alfa de Cronbach para de esta manera evaluar el nivel de consistencia interna del cuestionario.

Tabla 5

*Fiabilidad del instrumento de gestión del talento humano*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	40

Se evidencia mediante el alfa de Cronbach un valor de 0.954 indicando que el cuestionario tiene un nivel de confiabilidad muy alta; es decir, el cuestionario presenta una alta confiabilidad y es aplicable para el recojo de datos de la muestra.

##### **Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral**

La confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral se realizó mediante la prueba estadística alfa de Cronbach para de esta manera evaluar el nivel de consistencia interna del cuestionario.

Tabla 6

*Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	27

Se evidencia mediante el alfa de Cronbach un valor de 0.934 indicando que el cuestionario tiene un nivel de confiabilidad muy alta; es decir, el cuestionario presenta una alta confiabilidad y es aplicable para el recojo de datos de la muestra.



## 4.2. Resultados descriptivos de las variables

### Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

Tabla 7

*Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	26,6
Regular	46	48,9
Bueno	23	24,5
Total	94	100,0

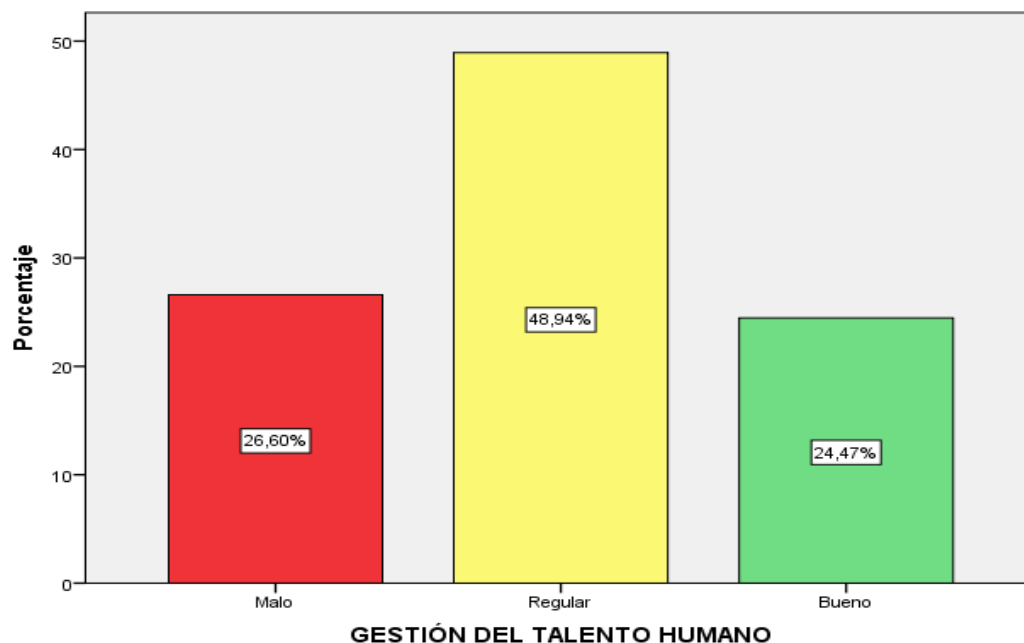


Figura 1. Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano

### Interpretación

En la figura 1, se observa que 46 colaboradores encuestados los cuales representan el 48,94% consideran que la gestión del talento humano tiende a ser regular, 25 colaboradores equivalente al 26,60% lo consideran como malo y 23 colaboradores que equivalen al 24,47% lo consideran como bueno. Esto significa que los colaboradores perciben que los procesos de gestión del talento humano se vienen desarrollando de manera regular.

## Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

Tabla 8

*Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	28	29,8
Regular	44	46,8
Bueno	22	23,4
Total	94	100,0

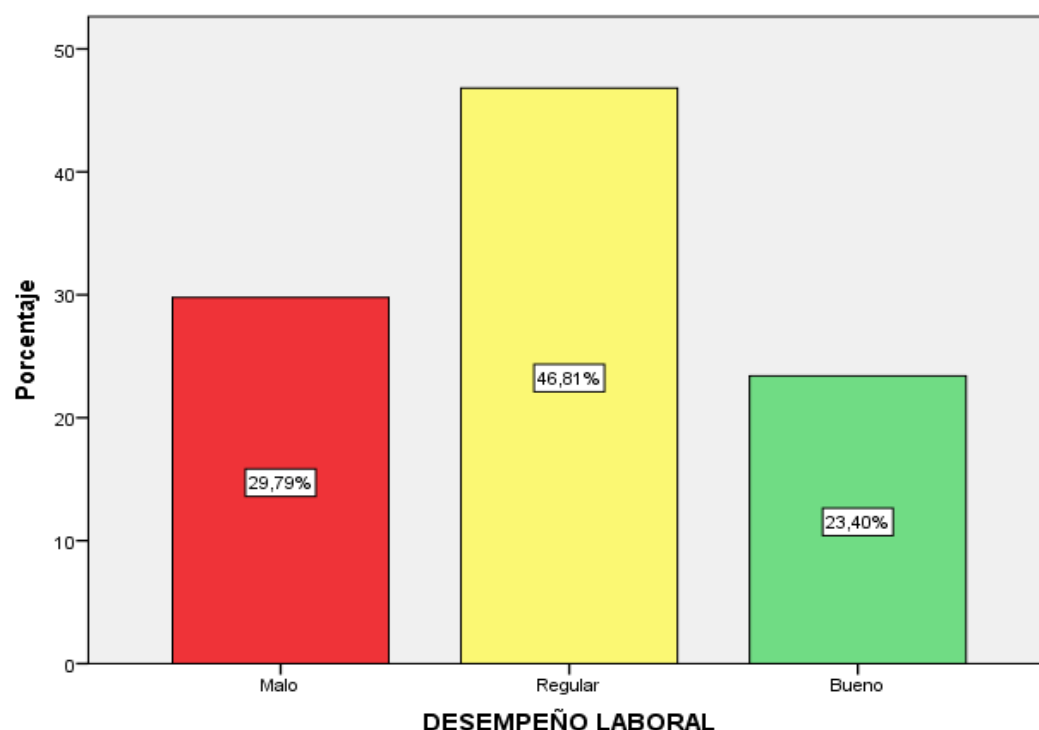


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

### Interpretación

En la figura 2, se observa que 44 colaboradores encuestados que representan el 46,81% consideran que el desempeño laboral tiende a ser regular, 28 colaboradores equivalente al 29,79% lo consideran como malo y 22 colaboradores que equivalen al 23,40% lo consideran como bueno. Esto significa que la mayoría de los colaboradores se está desempeñando de manera regular dentro de la empresa.

### 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

#### Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del talento humano

Tabla 9

*Análisis descriptivo de la dimensión integración de personal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	29	30,9
Regular	42	44,7
Bueno	23	24,5
Total	94	100,0

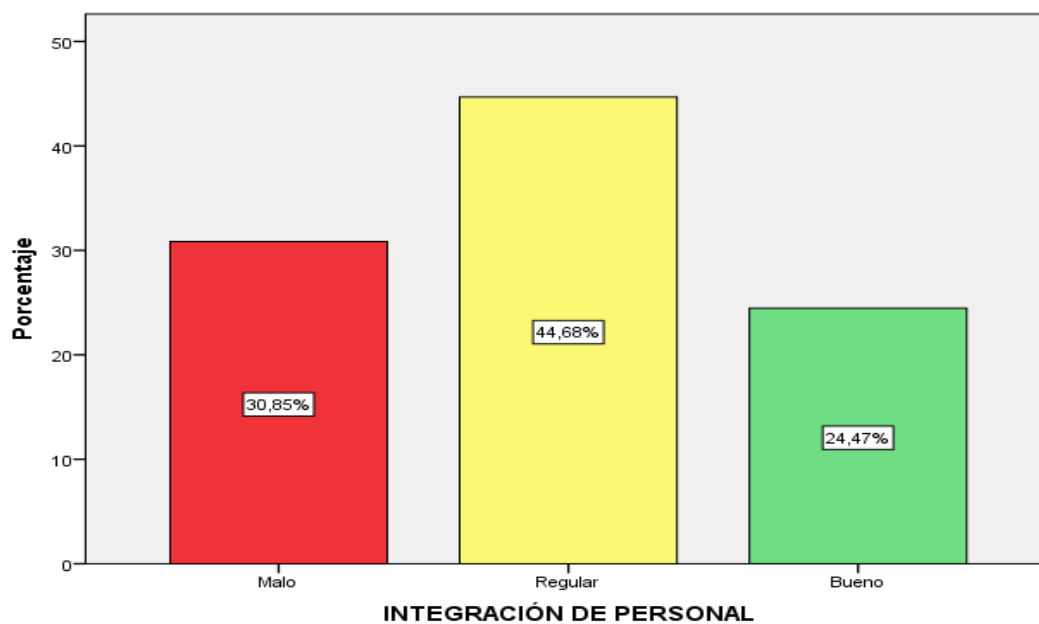


Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión integración de personal

#### Interpretación

En la figura 3, se observa que 42 colaboradores encuestados que representan el 44,68% consideran a la dimensión integración de personal como regular, 29 colaboradores equivalente al 30,85% lo consideran malo y 23 colaboradores que equivalen al 24,47% lo consideran como bueno. Esto significa que los colaboradores señalan que el proceso para integrar personal nuevo a la organización se viene desarrollando de manera regular.

Tabla 10

*Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	27,7
Regular	49	52,1
Bueno	19	20,2
Total	94	100,0

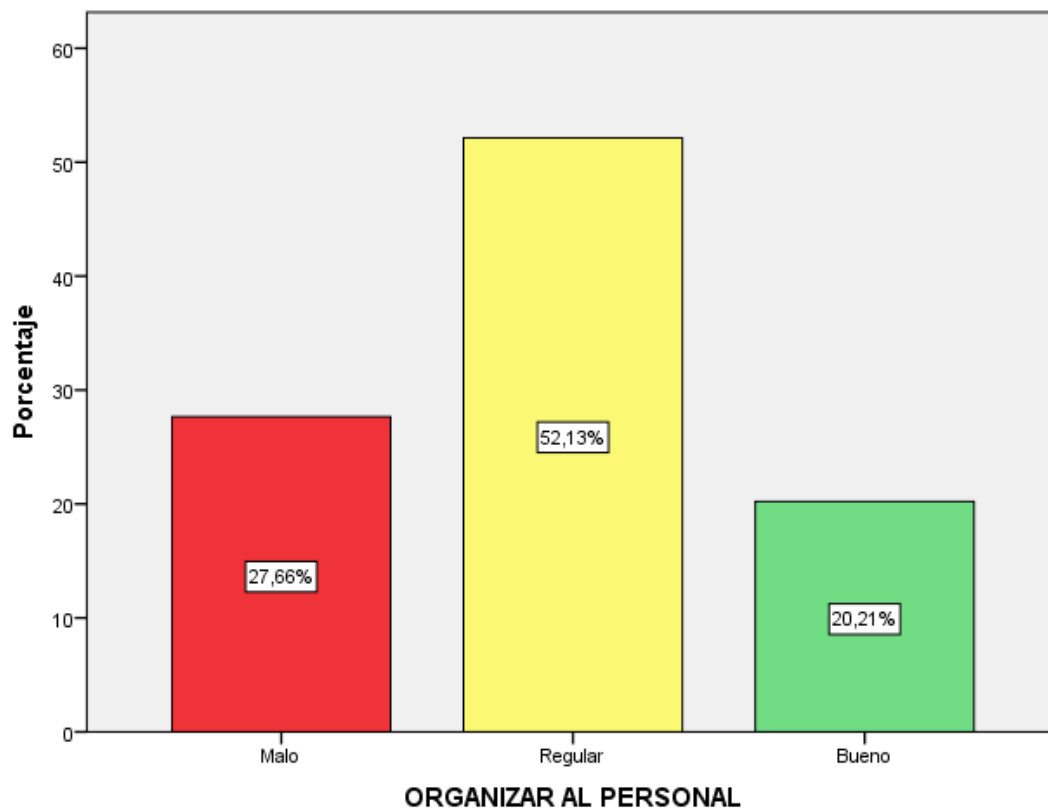


Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal

**Interpretación**

En la figura 4, se observa que 49 colaboradores encuestados que representan el 52,13% consideran a la dimensión organizar al personal como regular, 26 colaboradores equivalente al 27,66% lo consideran como malo y 19 colaboradores que equivalen al 20,21% lo consideran como bueno. Esto significa que mayoría de colaboradores señala que los procesos para organizar al personal se vienen desarrollando de manera regular.

Tabla 11

*Análisis descriptivo de la dimensión recompensa*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	24	25,5
Regular	50	53,2
Bueno	20	21,3
Total	94	100,0

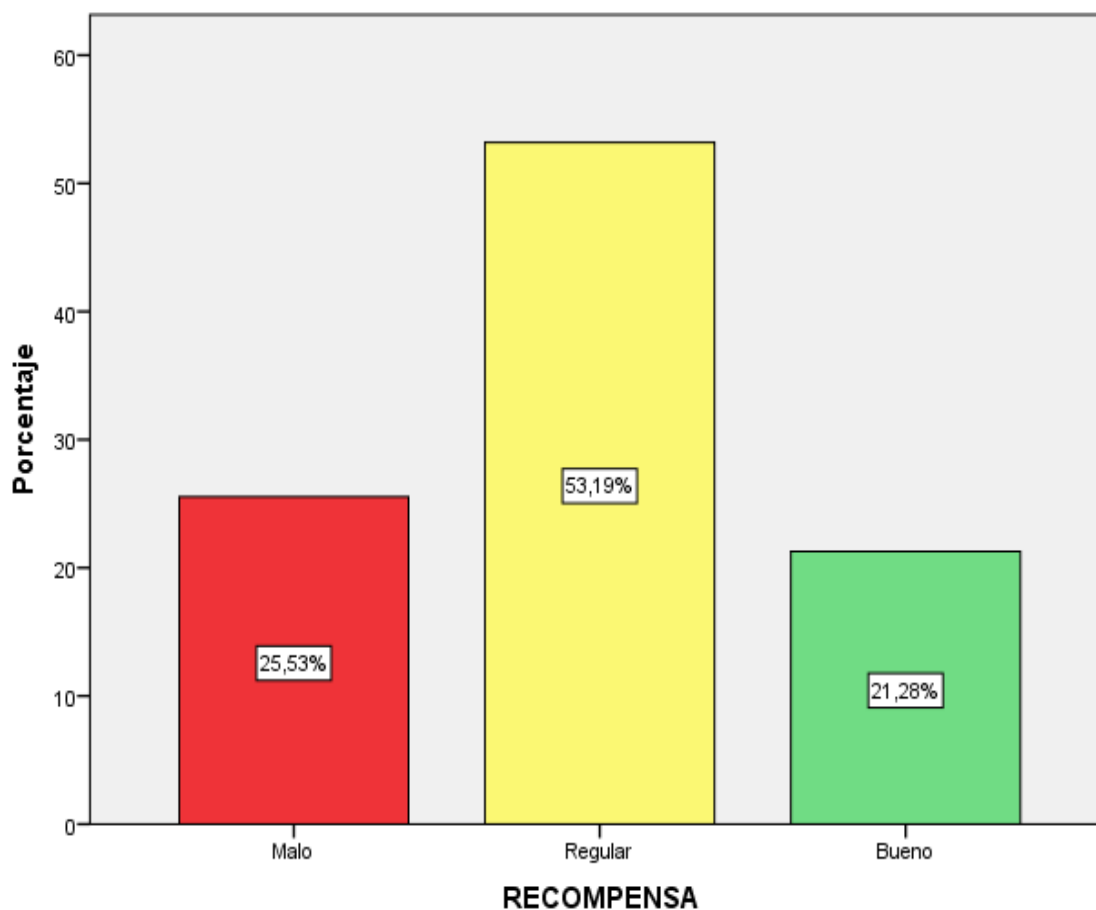


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión organizar al personal

**Interpretación**

En la figura 5, se observa que 50 colaboradores encuestados que representan el 53,19% consideran a la dimensión recompensa como regular, 24 colaboradores equivalente al 25,53% lo consideran como malo y 20 colaboradores que equivalen al 21,28% lo consideran como bueno. Esto significa que dentro de la empresa los colaboradores señalan que el tema de recompensas es regular por lo que no se sienten a gusto con su sueldo.

Tabla 12

*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo profesional*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	27	28,7
Regular	46	48,9
Bueno	21	22,3
Total	94	100,0

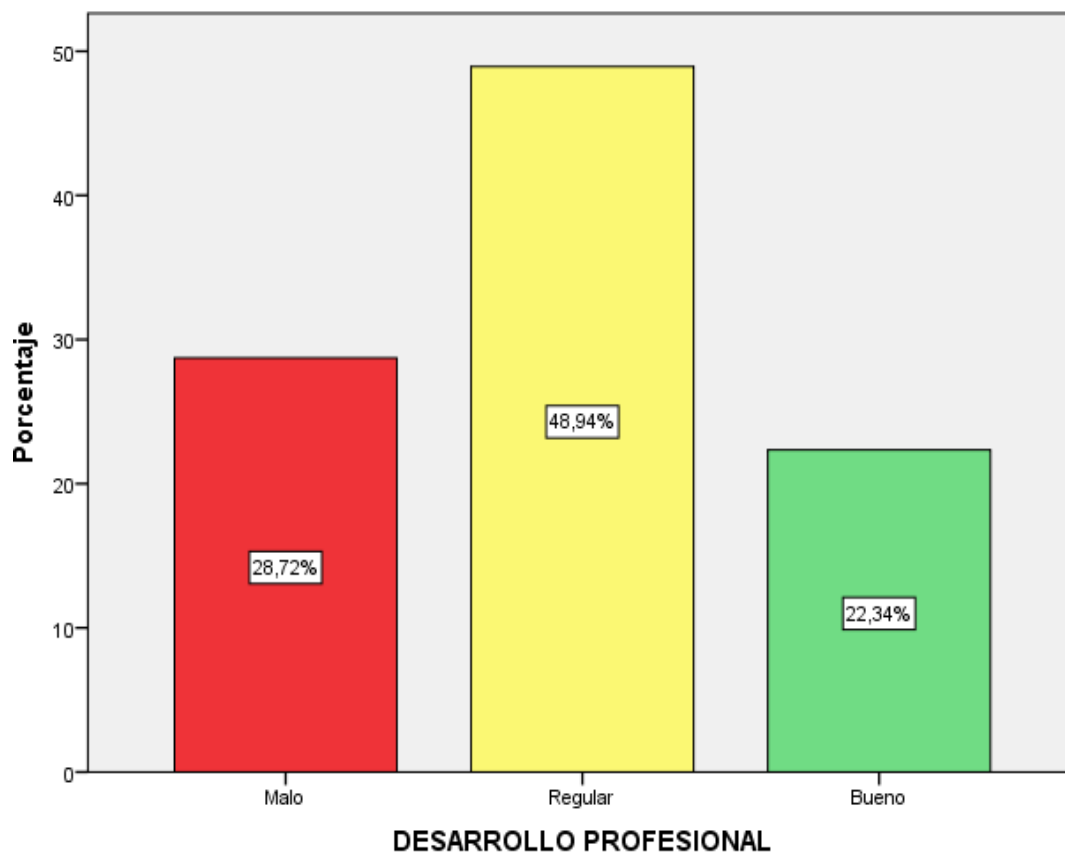


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo profesional

**Interpretación**

En la figura 6, se observa que 46 colaboradores encuestados que representan el 48,94% consideran a la dimensión desarrollo profesional como regular, 27 colaboradores equivalente al 28,72% lo consideran como malo y 21 colaboradores que equivalen al 22,34% lo consideran como bueno. Esto significa que el desarrollo profesional del personal por parte de la empresa no es constante, es por lo que la mayoría afirman que es regular.

Tabla 13

*Análisis descriptivo de la dimensión retención del personal*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	27,7
Regular	49	52,1
Bueno	19	20,2
Total	94	100,0

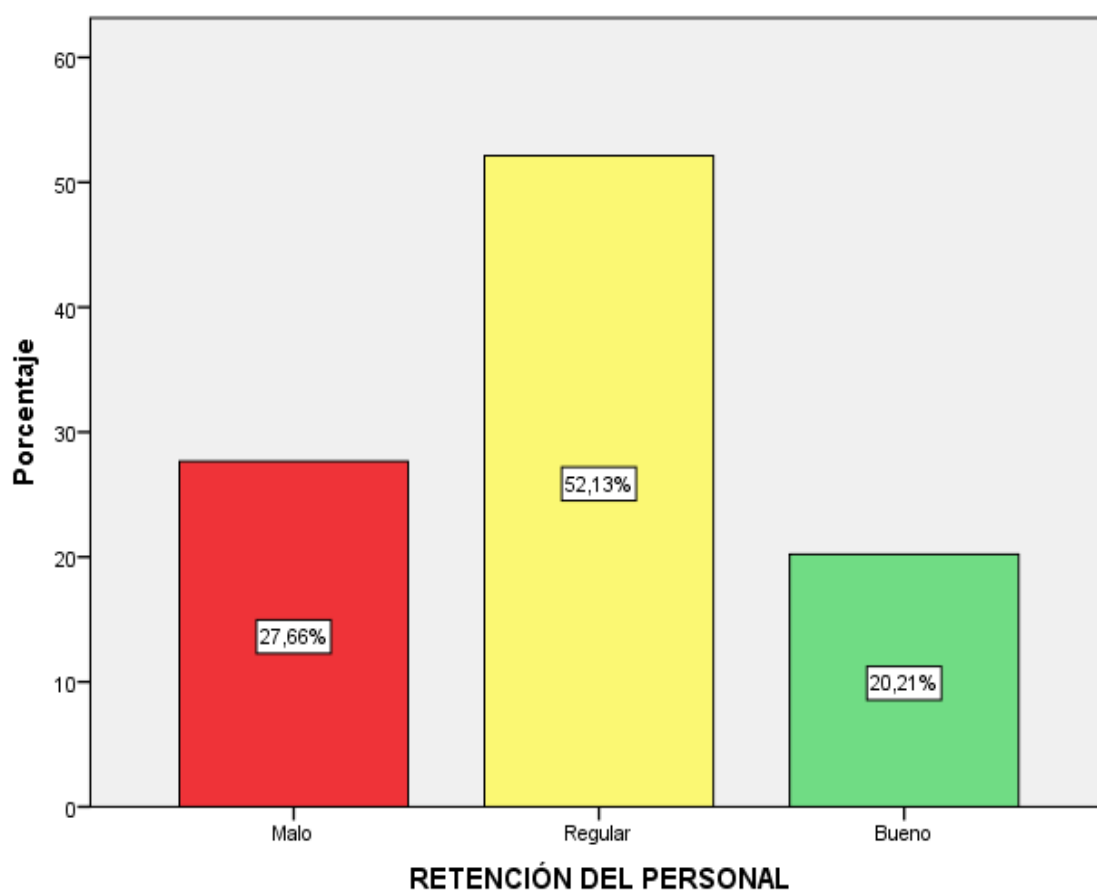


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión retención del personal

### Interpretación

En la figura 7, se observa que 49 colaboradores encuestados que representan el 52,13% consideran a la dimensión retención del personal como regular, 26 colaboradores equivalente al 27,66% lo consideran como malo y 19 colaboradores que equivalen al 20,21% lo consideran como bueno. Esto significa que los procesos para retener a su personal se vienen desarrollando de manera regular.

## Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 14

*Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	33	35,1
Regular	44	46,8
Bueno	17	18,1
Total	94	100,0

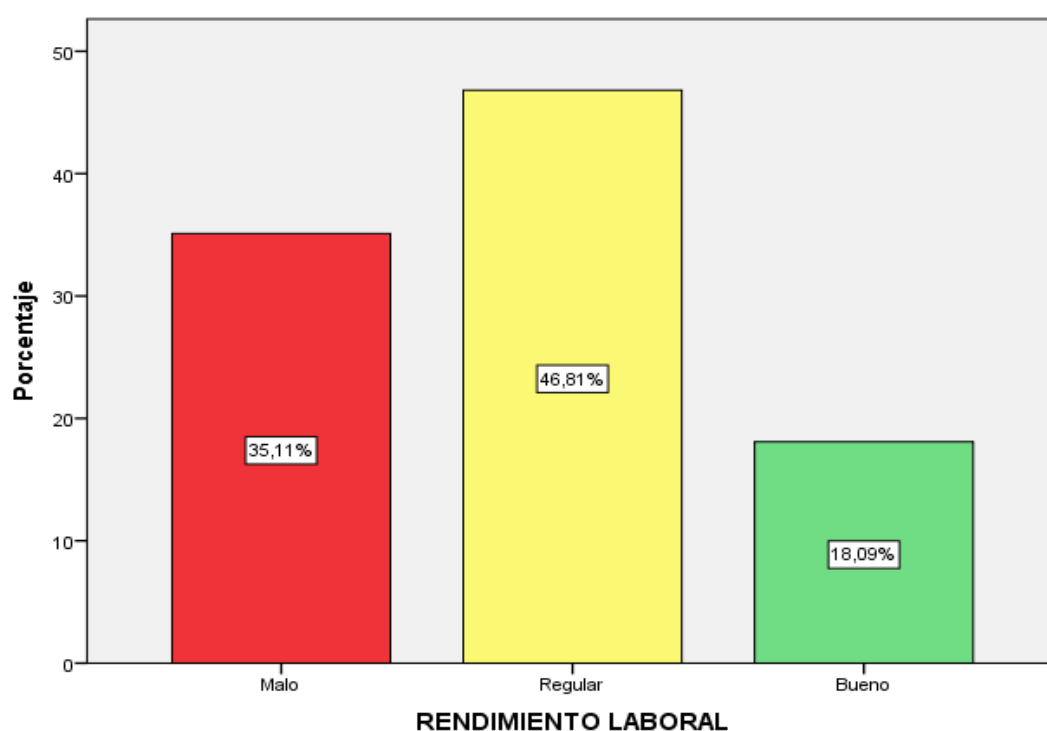


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión rendimiento laboral

### Interpretación

En la figura 8, se observa que 44 colaboradores encuestados que representan el 46,81% consideran a la dimensión rendimiento laboral como regular, 33 colaboradores equivalente al 35,11% lo consideran como malo y 17 colaboradores que equivalen al 18,09% lo consideran como bueno. Esto significa que el rendimiento por parte de los colaboradores dentro de la empresa se viene desarrollando de manera regular.



Tabla 15

*Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	27	28,7
Regular	48	51,1
Bueno	19	20,2
Total	94	100,0

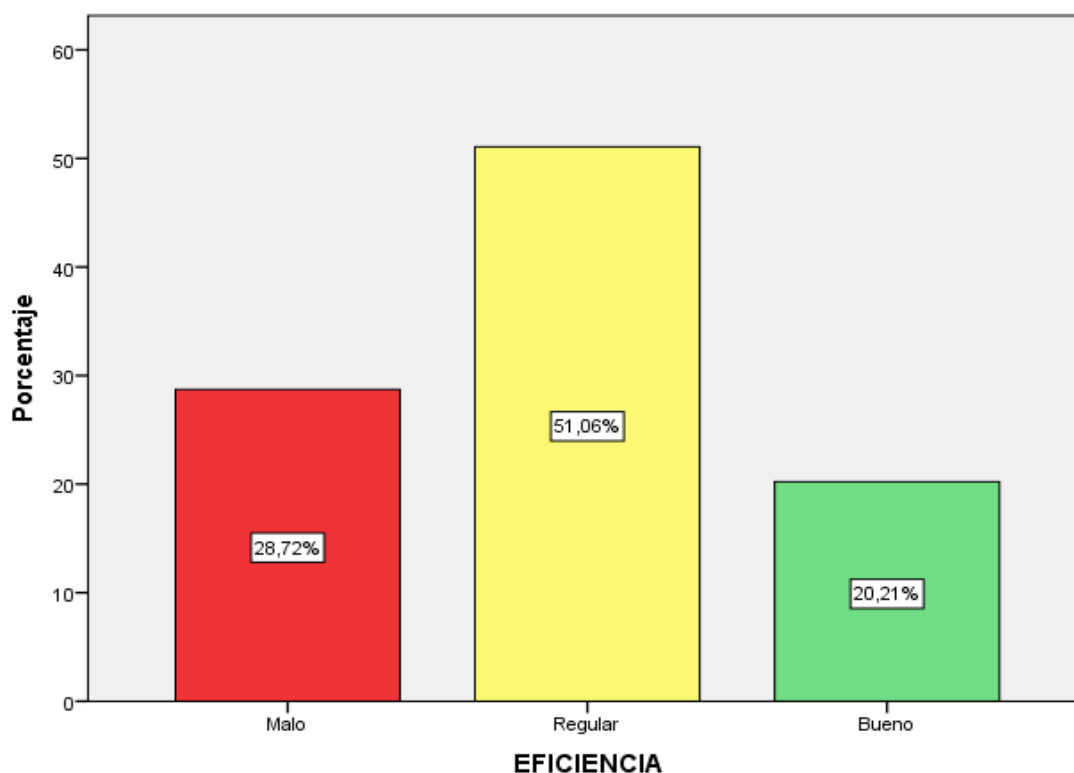


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

### Interpretación

En la figura 9, se observa que 48 colaboradores encuestados que representan el 51,06% consideran a la dimensión eficiencia como regular, 27 colaboradores equivalente al 28,72% lo consideran como malo y 19 colaboradores que equivalen al 20,21% lo consideran como bueno. Estos resultados obtenidos indican que los colaboradores señalan que la empresa no cuenta con los recursos y herramientas necesarias para poder realizar las actividades adecuadamente y optimizar recursos.

Tabla 16

*Análisis descriptivo de la dimensión eficacia*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	26	27,7
Regular	51	54,3
Bueno	17	18,1
Total	94	100,0

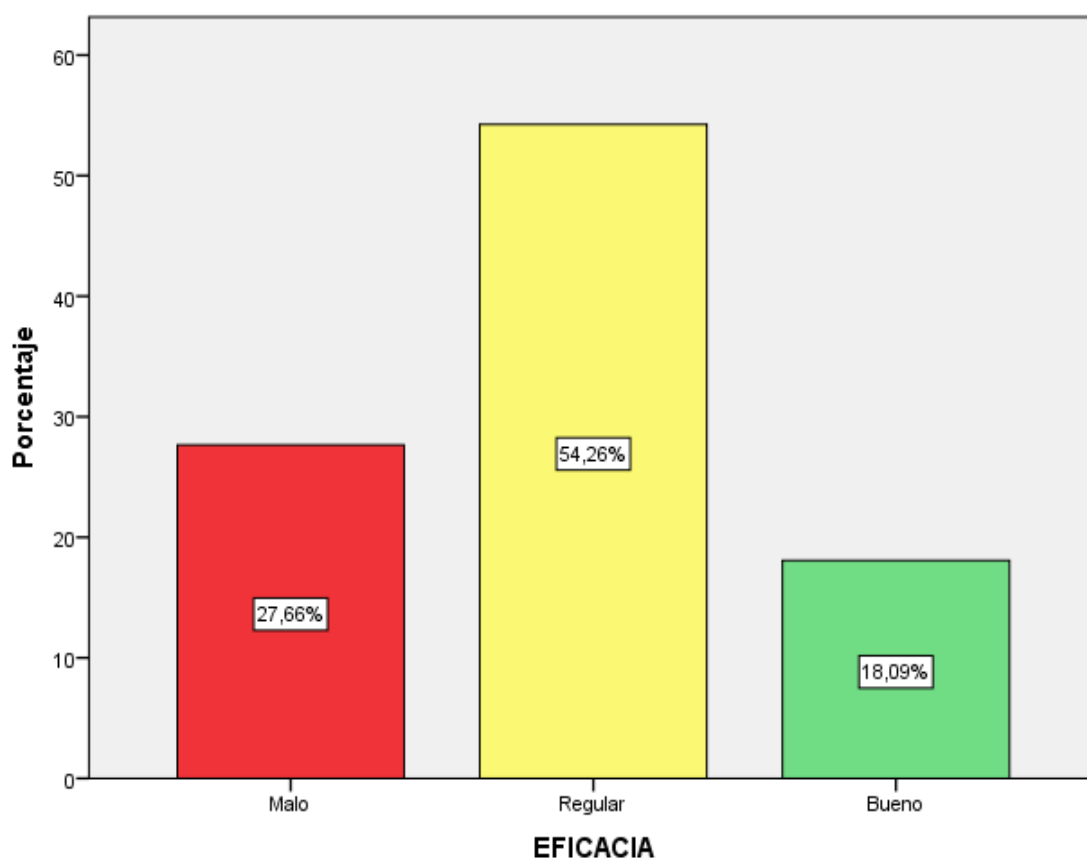


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

**Interpretación**

En la figura 10, se observa que 51 colaboradores encuestados que representan el 54,26% consideran a la dimensión eficacia como regular, 26 colaboradores equivalente al 27,66% lo consideran como malo y 17 colaboradores que equivalen al 18,09% lo consideran como bueno. Esto significa que los colaboradores no cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus actividades y por lo que son poco eficaces y lo señalan regular a la eficacia.

Tabla 17

*Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo*

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	29	30,9
Regular	47	50,0
Bueno	18	19,1
Total	94	100,0

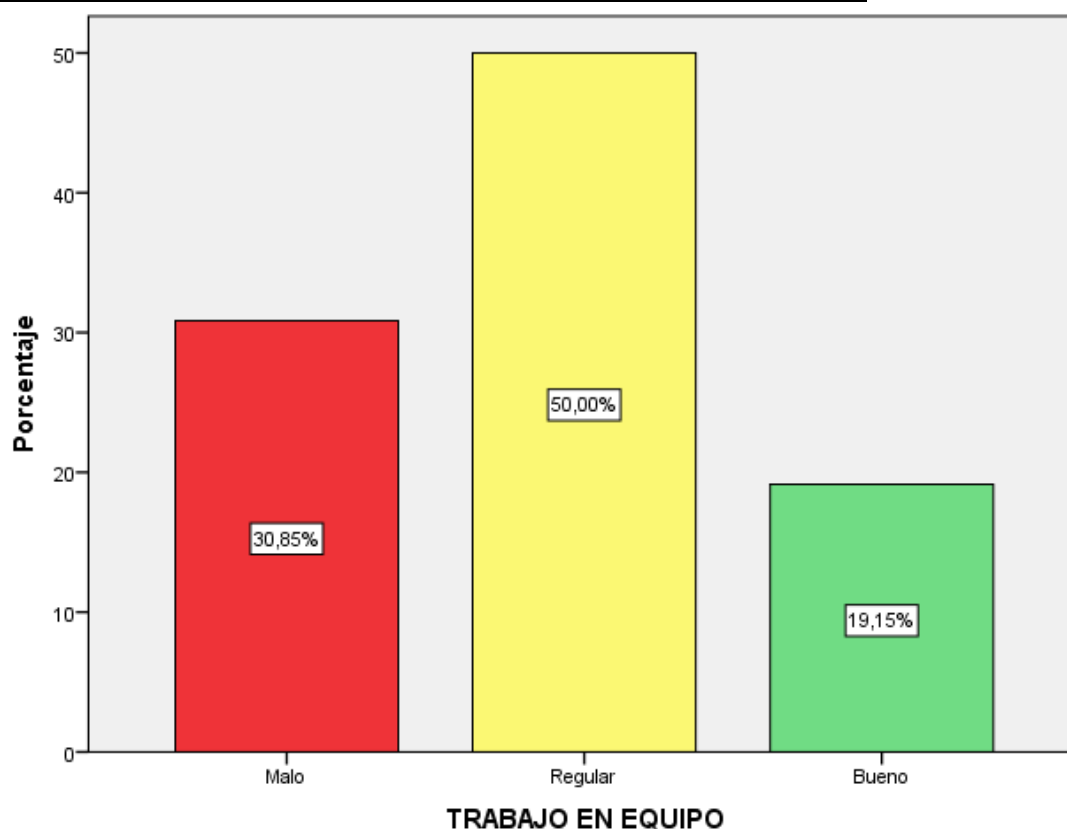


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo

**Interpretación**

En la figura 11, se observa que 47 colaboradores encuestados que representan el 50% consideran a la dimensión trabajo en equipo como regular, 29 colaboradores equivalente al 30,85% lo consideran como malo y 18 colaboradores que equivalen al 19,15% lo consideran como bueno. Esto indica que los colaboradores señalan que los procesos y herramientas para trabajar en equipo no es el adecuado, por lo que se viene desarrollando de manera regular.

#### 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

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

Gestión del talento humano	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	21	22.3%	4	4.3%	0	0.0%	25	26.6%
Regular	7	7.4%	32	34.0%	7	7.4%	46	48.9%
Bueno	0	0.0%	8	8.5%	15	16.0%	23	24.5%
Total	28	29.8%	44	46.8%	22	23.4%	94	100.0%

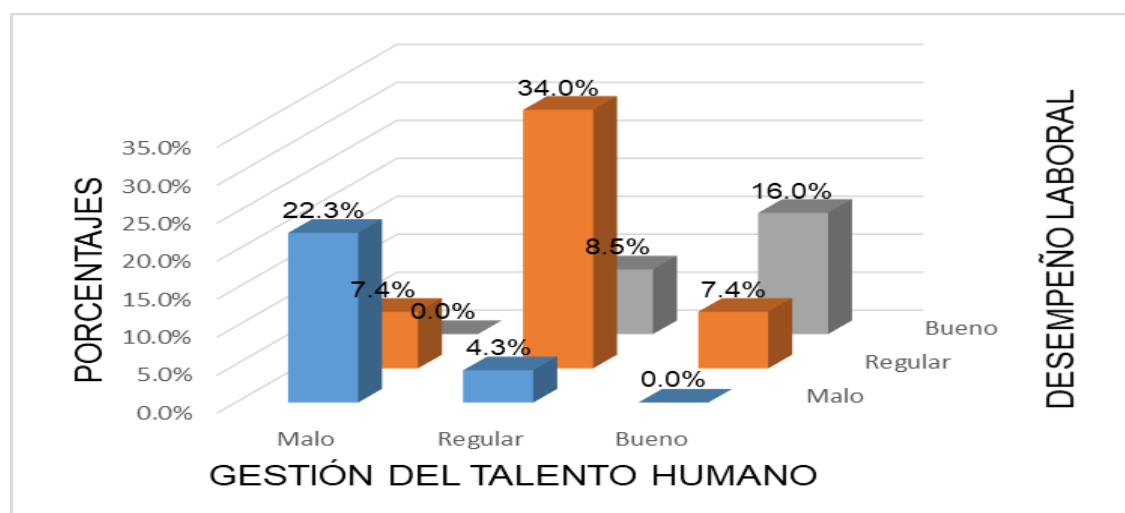


Figura 12. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral

#### Interpretación

En la tabla 18 y la figura 12 se observa las descripciones de las variables, donde se aprecia que el 22.3% de las personas encuestadas consideran la relación entre las variables como malo, el 34.0% de las personas encuestadas pueden percibir la relación de las variables como regular y el 16.0% afirma que la relación entre las variables es bueno; con los datos adquiridos se puede afirmar la existencia de una relación positiva directa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, de tal modo que también se podrá verificar con la prueba de hipótesis.

#### 4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

Ho: La variable desempeño laboral presenta de una distribución normal

Ha: La variable desempeño laboral difiere de una distribución normal

Tabla 19

*Resultados de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
N		94
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	63,15
	Desviación estándar	20,546
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,084
	Positivo	,084
	Negativo	-,065
Estadístico de prueba		,084
Sig. asintótica (bilateral)		,096 <sup>c</sup>

*Nota:* a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

#### **Interpretación**

La tabla 19 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmodorov Smirnov, donde se aprecia que la mayoría de los puntajes se aproximan a ser una distribución normal en la variable desempeño laboral, porque el coeficiente de significancia es 0.096 (Sig.>0.05), este resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por tal motivo la prueba de estadística a emplearse debe ser paramétrica, razón por la cual se empleó la prueba estadística paramétrica R de Pearson para los estadísticos inferenciales.

## 4.6 Procedimientos correlacionales

### Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

Hi: Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

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

Regla de decisión: Si Sig.  $\geq 0.05$   $\rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si Sig.  $< 0.05$   $\rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Tabla 20

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

		Desempeño laboral
Gestión del talento Humano	Correlación de Pearson	,825**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

### Interpretación

En la tabla 20 se aprecia los resultados de correlación entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson ( $R = 0,825$ ) con un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; significando que existe una correlación positiva alta rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, llegando a determinarse que si hay una correlación significativa entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

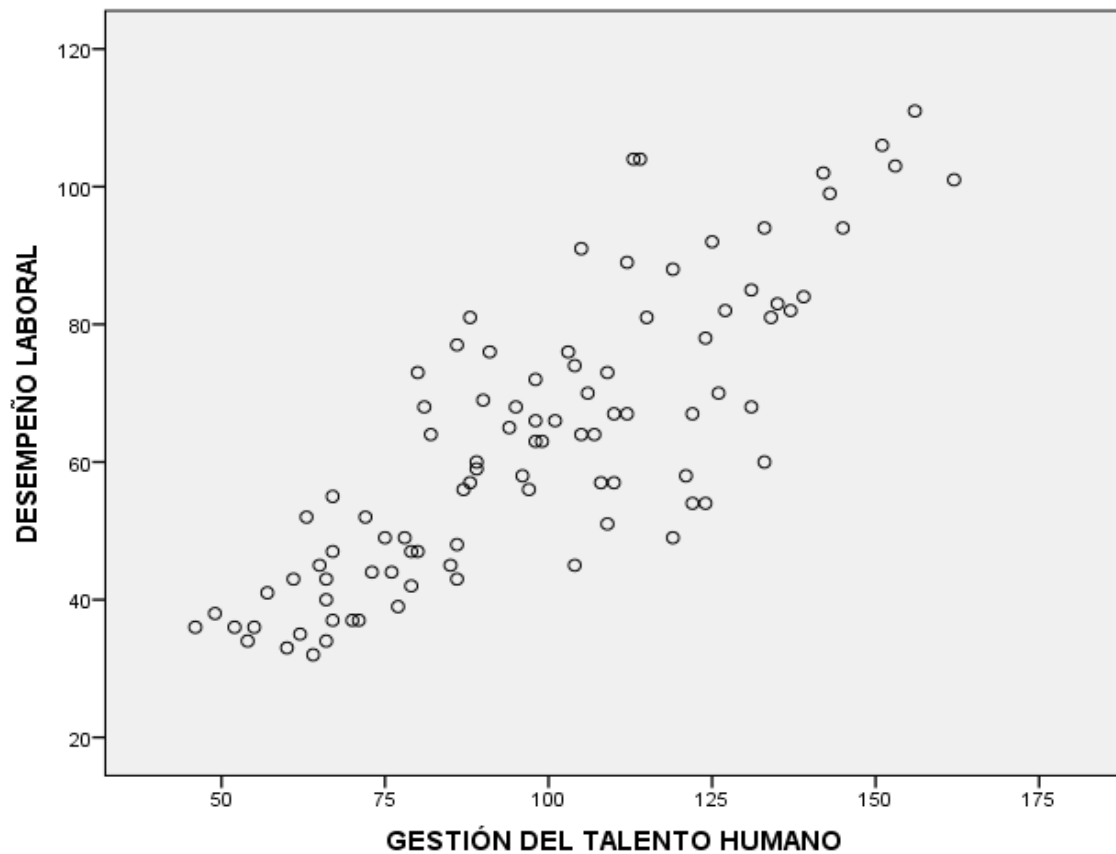


Figura 13. Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral

### Interpretación

La figura 13 muestra los resultados del gráfico de dispersión donde se aprecia que hay una correlación positiva directa entre las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral; esto quiere decir, si los puntajes de la variable gestión del talento humano son mayores, los puntajes de la variable desempeño laboral también serán mayores.

## Contrastación de hipótesis específicas

### Contrastación de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

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

Regla de decisión: Si Sig.  $\geq 0.05$  → se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig.  $< 0.05$  → se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 21

*Resultado de correlación entre la dimensión integración de personal y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,552**
Integración de personal	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

### Interpretación

En la tabla 21 se aprecia los resultados de correlación entre la dimensión integración de personal y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson ( $R = 0,552$ ) y un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; es decir, existe una correlación positiva moderada, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que hay una correlación significativa entre la dimensión integración de personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.



## Contrastación de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

H<sub>2</sub>: Existe relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de surco - 2019.

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

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 22

*Resultado de correlación entre la dimensión organizar al personal y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Organizar al personal	Correlación de Pearson	,755**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

### Interpretación

En la tabla 22 se aprecia los resultados de correlación entre la dimensión organizar al personal y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson (0,755) y un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; es decir, existe una correlación positiva alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que existe una correlación significativa entre la dimensión organizar al personal y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

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

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 23

*Resultado de correlación entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Recompensa	Correlación de Pearson	,684**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

### Interpretación

En la tabla 23 se aprecia los resultados de correlación entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson (R = 0,684) y un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; es decir, existe una correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que existe una correlación significativa entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de surco – 2019.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

H<sub>4</sub>: Existe relación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

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

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0,05$  → se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig.  $< 0,05$  → se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 24

*Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo profesional y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Desarrollo profesional	Correlación de Pearson	,695**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

#### Interpretación

En la tabla 24 se aprecia los resultados de correlación entre la dimensión desarrollo profesional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson ( $R = 0,695$ ) y un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; es decir, existe una correlación positiva moderada; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que existe una correlación significativa entre la dimensión desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

## Contrastación de hipótesis específica 5

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

H<sub>5</sub>: Existe relación entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.

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

Regla de decisión: Sig.  $\geq 0.05 \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Si Sig.  $< 0.05 \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

Tabla 25

*Resultado de correlación entre la dimensión retención de personal y la variable desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Desarrollo profesional	Correlación de Pearson	,850**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	94

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

## Interpretación

En la tabla 25 se aprecia los resultados de correlación entre la dimensión retención de personal y el desempeño laboral, aplicado con el estadístico R de Pearson ( $R = 0,850$ ) y un valor de significancia de 0,000 siendo menor a 0.05; es decir, existe una correlación positiva alta; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, llegando a determinarse que existe una correlación significativa entre la dimensión retención de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

Los instrumentos empleados para la recolección de datos se sometieron a criterios de validez y confiabilidad, mediante criterio de jueces expertos de patrón temático, estadístico y metodológico, llegando a obtener como resultados un alto nivel de confiabilidad. Respecto a la variable gestión del talento humano se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,958 y respecto a la variable de desempeño laboral se llegó a obtener un alfa de Cronbach de 0,958 siendo mayor a 0,75 evidenciando que ambos instrumentos son confiables para la recopilación de datos.

Los resultados obtenidos respecto a la comprobación de la hipótesis general utilizando el estadístico de correlación R de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,825 a un nivel de significancia de 0,000 indicando la existencia de una correlación positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Los resultados adquiridos se llegan a comparar con los resultados de Torres (2019) en su tesis *Relación de la gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas – 2018*, donde se logró comprobar que existe incidencia significativa en el desempeño laboral, por lo que existe una correlación positiva alta con una correlación de R de Pearson de 0,886, concluyendo que el 78,53% del desempeño laboral es influenciado por la gestión del talento humano. Esto significa que una buena gestión del talento humano en las organizaciones es vital, por lo que es una herramienta positiva tanto para la empresa y como para su personal; por lo que ayuda a que exista un buen desempeño laboral.

Respecto a la hipótesis específica 1 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,552 a un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la integración de personal y el desempeño laboral. Los resultados adquiridos se llegan a comparar con los resultados de Mamani (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Antabamba – Apurímac – 2018*, donde se logró comprobar la existencia de una correlación significativa entre el reclutamiento y el desempeño laboral, mediante un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,342; lo que significa que existe una correlación baja a un nivel de significancia de 0,000 concluyendo que si existe un buen filtro de reclutamiento de

personal, mejor será el desempeño laboral. Esto significa que, si se selecciona adecuadamente a las personas y si se emplean herramientas que ayuden a conocer mejor el perfil de las personas al momento de reclutarlas, ayuda a que exista un buen desempeño laboral ayudando a cumplir los objetivos trazados por las organizaciones.

Respecto a la hipótesis específica 2 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, mediante un resultado de 0,755 a un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe una correlación positiva alta entre la dimensión organizar al personal y el desempeño laboral. Los resultados adquiridos se comparan con los resultados de Santa María (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una Microred – Lambayeque – 2017*, donde se indica que existe una relación significativa entre la capacidad de personal y el desempeño laboral, por lo que existe una correlación moderada directa mediante un Rho de Spearman de 0,642 a un nivel de significancia de 0,000; indicando que una mejor gestión del talento humano, mejora la capacidad del personal. Esto quiere decir que, organizando adecuadamente a las personas, por su capacidad de trabajar o habilidades existirá un mayor desempeño laboral.

Respecto a la hipótesis específica 3 mediante el estadístico R de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,684 a un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión recompensa y el desempeño laboral. Los resultados adquiridos se llegan a comparar con los resultados de Vargas (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales de la Salud en el Hospital II-1 Rioja – 2017*, donde se comprueba la existencia de una relación significativa alta entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral ( $R = 0,801$  y sig. 0,000), por lo que los incentivos y los pagos adecuados infieren en un buen desempeño laboral. Esto significa que remunerar adecuadamente por su trabajo a las personas en las organizaciones es vital, por que logra que los colaboradores se sientan a gusto y hagan su trabajo correctamente e incluso sentirse identificados con la organización.

Respecto a la hipótesis específica 4 mediante el estadístico R de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,695 a un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre el desarrollo profesional y el

desempeño laboral. Los resultados adquiridos se llegan a comparar con los resultados de Mamani (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Antabamba – Apurímac – 2018*, donde se logró comprobar que existe incidencia significativa moderada entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral ( $Rho = 0,466$  y un sig. 0,000); por lo que cuanto mejor sean las capacitaciones, mejor será el desempeño laboral. Esto significa que capacitar, informar y enseñar cosas nuevas a los trabajadores es importante para lograr que estos puedan contribuir de manera eficaz y eficiente en beneficio de las organizaciones.

Respecto a la hipótesis específica 5 mediante el estadístico de correlación R de Pearson, se obtuvo un resultado de 0,850 con un nivel de significancia de 0,000 lo que indica que existe una correlación positiva alta entre la retención de personal y el desempeño laboral. Los resultados adquiridos se llegan a comparar con los resultados de Vargas (2017) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales de la Salud en el Hospital II-1 Rioja – 2017*, donde se logró comprobar la existencia de una correlación significativa considerable entre la higiene y seguridad y el desempeño laboral ( $R = 0,789$  y un sig. 0,000). indicando que, si existe una infraestructura adecuada y buena higiene, el personal se sentirá a gusto y ejercerá un buen desempeño laboral. Esto indica que retener a las personas es muy importante porque de ello depende que exista una mayor rotación de personal en las organizaciones y para ello se debe trabajar mucho en el tema de contar con una buena infraestructura, higiene de los ambientes y sobre todo preocuparse por el bienestar de ellos para que se puedan sentir a gusto y desempeñarse adecuadamente.

## **5.2. Conclusiones**

Primero. Los resultados de correlación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019 mediante el estadístico R de Pearson de 0,825 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que cuando en la empresa se ejecuta adecuadamente los procesos de gestión del talento humano, así mismo se obtendrá



un buen desempeño laboral porque comienza a mejorar alguna falencia que estaba mal en la empresa.

Segundo: Los resultados de correlación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019 mediante el estadístico R de Pearson de 0,552 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que en la empresa tenga procesos adecuados para la integración de personal, entonces obtendrá un buen desempeño laboral por que se comienza a mejorar alguna falencia o procesos que estaban mal en la empresa.

Tercero: Los resultados de correlación entre el organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019, mediante el estadístico R de Pearson de 0,755 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que cuando en la empresa se ejecute una adecuada organización de personal, entonces obtendrá un buen desempeño laboral por que se comienza a mejorar alguna falencia que estaba mal en la empresa.

Cuarto: Los resultados de correlación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019, mediante el estadístico R de Pearson de 0,684 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que cuando la empresa tenga políticas adecuadas de recompensa, entonces obtendrá un buen desempeño laboral por que comienza a mejorar alguna falencia que estaba mal en la empresa.

Quinto: Los resultados de correlación entre el desarrollo profesional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019, mediante el estadístico R de Pearson de 0,695 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que cuando la empresa tenga herramientas y políticas de desarrollo profesional, entonces obtendrá un adecuado desempeño laboral por que se comienza a mejorar algunos procesos o falencias que estaban mal en la empresa.

Sexto: Los resultados de correlación entre la retención de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019, mediante el estadístico R de Pearson de 0,850 y un valor de significancia de 0,000. Permite concluir que cuando en la empresa se ejecute una adecuada retención de personal, entonces obtendrá un correcto desempeño laboral por que se comienza a mejorar alguna falencia o procesos que estaba mal en la empresa.

### **5.3. Recomendaciones**

En base a los resultados de la primera conclusión se recomienda a la empresa ejecutar los objetivos estratégicos adecuados para gestionar el talento humano, porque este depende que exista un buen desempeño laboral, y el logro de los objetivos de la empresa.

#### **Actividades**

- Crear un sistema de gestión del talento humano, para repotenciar la capacidad humana que tienen los colaboradores para mejorar del desempeño laboral.
- No descuidar a su personal porque el capital humano para una empresa vale mucho más que cualquier cosa.
- Crear un ambiente laboral adecuado y muy favorable para que los colaboradores se sientan a gusto trabajando en la empresa.
- Reconocer y premiar los logros alcanzados por los colaboradores, no pasar desapercibidas estas actividades ya que hace que los colaboradores se sientan valorados.
- Ofrecer las herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades y agilizar las labores de los colaboradores para no generar un ambiente de estrés y aburrimiento.

- Implementar campañas de salud cada cierto tiempo para que puedan evaluar y diagnosticar alguna enfermedad o molestia que puedan sentir los colaboradores, a su vez puedan apreciar que la empresa se preocupa por su bienestar.

En base a los resultados de la segunda conclusión se recomienda optimizar los métodos de filtración y características de personal nuevo, para que la empresa ejecute una adecuada integración de personal, ya que de esto depende que exista un correcto y adecuado desempeño laboral.

### **Actividades**

- Realizar una selección interna si se desea cubrir un puesto, apoyándose de la información brindada por el jefe del colaborador seleccionado para poder tener una idea de cómo es su perfil.
- Imprimir un software de reclutamiento y selección para de esta manera poder descartar los cientos de currículos que no se adecuan a la vacante solicitada y quedarse con aquellos que si se adecuan al perfil de la vacante.
- Implementar una prueba y procesos adecuados de selección, esta plataforma consiste en diversas pruebas que permite evaluar puestos y competencias. Lo que permitirá a la empresa tener un fácil acceso a la información de los postulantes, optimizando el largo proceso de selección y simplificando el tiempo y dinero.

En base a la tercera conclusión se recomienda que la empresa ejecute una adecuada organización de personal mediante procesos y herramientas que ayuden a facilitar eficientemente la ubicación en los puestos de trabajo a sus colaboradores, ya que esto favorece a que exista un correcto y adecuado desempeño laboral.

### **Actividades**

- Ubicar al personal de acuerdo con las experiencias, habilidades, conocimientos, que estos puedan poseer. Esto lograra que se sientan cómodos y a gusto desempeñando sus actividades.

- Evaluar al personal para conocer sus habilidades y su mejor desenvolvimiento, y así lograr que se sienta a gusto, cómodo y se pueda empeñar más en el logro de sus actividades, ayudando eficientemente al crecimiento de la empresa.
- La empresa debe tomar mayor interés y preocuparse por formar a su personal. Para de esta manera garantizar el desarrollo adecuado y eficaz de las actividades y correcto desempeño laboral.

En base a los resultados de la cuarta conclusión se recomienda que la empresa ejecute y promueva una adecuada recompensa a su personal, estableciendo una bandeja salarial de acuerdo con el mercado ya que esto favorece a que exista un correcto y adecuado desempeño laboral.

### **Actividades**

- Hacer público el buen rendimiento de los colaboradores en un boletín o periódico mural donde pueda ser visto por los demás empleados y que esto sirva de motivación para los demás.
- Implementar paquetes de viajes, regalos, a los colaboradores que alcancen las mejores evaluaciones por sus jefes durante un promedio de meses consecutivos y así de esta manera también se logra que den lo mejor de sí.
- Brindar bonificaciones justas a los colaboradores por el trabajo que realizan y por las metas alcanzadas.

En base a los resultados de la quinta conclusión se recomienda que la empresa ejecute un adecuado y excelente desarrollo profesional mediante estrategias óptimas de capacitaciones continuas, ya que esto favorece a que exista un correcto y óptimo desempeño laboral.

## **Actividades**

- Capacitar constantemente al personal, para que obtengan nuevos conocimientos y puedan mejorar las actividades que realizan en la empresa.
- Realizar talleres, capacitaciones donde se perciba las dificultades detectadas en los colaboradores, para de esta manera esclarecer las dudas que puedan tener y lograr que exista un mejor desempeño laboral.
- Realizar charlas, capacitaciones sobre relaciones interpersonales para generar un buen ambiente de trabajo y de esta manera lograr un mejor desempeño laboral.

En base a los resultados de la sexta conclusión se recomienda que la empresa ejecute una retención de personal eficaz motivando la fraternidad entre los colaboradores y la empresa, ya que esto favorece a que exista un correcto y óptimo desempeño laboral.

## **Actividades**

- Realizar actividades recreativas, viajes, salidas de camping donde el personal pueda llevar a su familia y puedan pasar tiempo juntos.
- Remodelar y ampliar las áreas de trabajo para que los colaboradores puedan realizar las actividades laborales cómodamente.
- Implementar charlas de salud y seguridad ocupacional dentro del trabajo para prevenir riesgos y enfermedades de los cuales puedan ser víctimas los colaboradores.

## **REFERENCIAS**

Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias* (2ª. ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos* (4ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.

Aptitus. (20 de agosto de 2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Armijos, J. (2017). *Diseño e implementación de un modelo de indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149734/Armijos%20Armijos%20Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2018). *Gestión del talento humano* (4ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Diez Canseco, D. y Nava, S. (2018). *Gestión del talento laboral en el Centro de Atención Primaria II – EsSalud, Lambayeque – 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31814/diez\\_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31814/diez_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

- Huse, E. y Bowditch, J. (2009). *El comportamiento humano en la organización*. Madrid, España: Torrelodones.
- López, M. (2016). *Gestión del talento humano y mejoramiento del desempeño laboral en el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Cevallos*. (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los andes. Ecuador.
- Mamani, R. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Salud – Antabamba- Apurímac – 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30237/mamani\\_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30237/mamani_cr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melgar, E., Guadrón, B. y López, E. (2015). *Evaluación del desempeño laboral para optimizar el talento humano en la dirección municipal para la gestión sustentable de desechos sólidos* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/163636>
- Miranda, L. (2014). *Gestión del talento humano y su incidencia en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Creaciones Vaness de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7786>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Santa María, F. (2017). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8809/Santa%20Mar%c3%ada_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)



Sanz, J. (2002). *Guía para una gestión basada en procesos* (2ª ed.). Madrid, España: Morata.

Sarmiento, J. (2017). *Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del área central de la Universidad Central* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/17091/1/CD-7664.pdf>

Torres, G. (2019). *Relación de la Gestión del talento humano con el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31557>

Vargas, M. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los profesionales de la Salud en el Hospital II-1 Rioja – 2017* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30511/vargas\\_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30511/vargas_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Werther, W., Davis, K. y Guzmán, M. (2014). *Administración de recursos humanos* (7ª ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.

## **ANEXOS**

## Anexo 1 Matriz de consistencia

Gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco –  
2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p><b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Qué relación existe entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe relación entre integración de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones</p>	<b>Variable 1: Gestión del talento humano</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
			Integración de personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reclutamiento del personal</li> <li>- Selección del personal</li> </ul>	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Malo [46 - 77) Regular [77 - 119) Bueno [119 - 162]		
			Organizar al personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de puestos</li> <li>- Evaluación del desempeño</li> <li>- Perfil del puesto</li> </ul>				
Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Prestaciones</li> </ul>							
Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>							

S.A.C., Santiago de Surco - 2019?  ¿Qué relación existe entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Determinar la relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Existe relación entre organizar al personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	Retención del personal	- Prevención y riesgos - Calidad de vida - Relación con los colaboradores		
Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?  ¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Determinar la relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>			
Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?  ¿Qué relación existe entre el desarrollo profesional y	Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Determinar la relación entre el desarrollo profesional y el	Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.  Existe relación entre el desarrollo profesional y	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Rendimiento laboral	- Desempeño - Evaluación	1. Completamente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Completamente de acuerdo	Malo [32 - 48)
			Eficiencia	- Cumple actividades en el tiempo - Uso adecuado de recursos		Regular [48 - 79)
			Eficacia	- Habilidades - Conocimiento		Bueno [79 - 111]
			Trabajo en equipo	- Colaboración - Calidad de Vida - Productividad		

<p>el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019?</p>	<p>desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.</p>	<p>el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019.</p> <p>Existe relación entre retención del personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Representaciones DECO S.A.C., Santiago de Surco - 2019</p>				
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		<b>Estadística para utilizar</b>		
<p><b>Tipo:</b> Descriptivo correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Población:</b> 123 colaboradores <b>Muestra:</b> 94 colaboradores</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión del talento humano <b>Técnicas:</b> encuesta <b>Variable 2:</b> Desempeño laboral <b>Técnicas:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>		<p><b>Estadísticos descriptivos</b> Gráficos estadísticos Cuadros estadísticos <b>Estadísticos inferenciales</b> R de Pearson</p>		

## Anexo 2

### Instrumentos de recolección de datos

#### Instrumento sobre gestión del talento humano

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas cortas, las cuales describen como se siente usted en su trabajo y para ello deberá responder con la mayor seriedad posible. Se cabe recalcar que no hay respuestas malas ni buenas todas son válidas y dicha información es confidencial.

1. Completamente en desacuerdo    2. En desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en    4. De acuerdo    5. Completamente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>INTEGRACIÓN DE PERSONAL</b>						
1	Su empresa realiza convocatorias de personal.	1	2	3	4	5
2	En la empresa se realiza el análisis de puesto.	1	2	3	4	5
3	Usan un sistema actualizado de información de personal.	1	2	3	4	5
4	Los medios que se utilizan para convocar personal son los adecuados.	1	2	3	4	5
5	Las oportunidades laborales son iguales para el personal nuevo como antiguo.	1	2	3	4	5
6	Las entrevistas son adecuadas para el puesto de trabajo que se postula.	1	2	3	4	5
7	Utilizan técnicas adecuadas para seleccionar al personal.	1	2	3	4	5
<b>ORGANIZAR AL PERSONAL</b>						
8	Se asignan los puestos de trabajo de acuerdo a las habilidades del trabajador.	1	2	3	4	5
9	El área de trabajo esta implementada.	1	2	3	4	5
10	Las áreas de trabajo cuentan con el espacio necesario para trabajar	1	2	3	4	5
11	Ejecuta las actividades en el tiempo previsto.	1	2	3	4	5
12	Existe un control adecuado de los tiempos que se debe realizar una actividad.	1	2	3	4	5
13	Su trabajo es supervisado.	1	2	3	4	5
14	Sus habilidades y cualidades son tomadas en cuenta al momento de asignarle su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
15	Su jefe le consulta en qué puesto se desempeña mejor.	1	2	3	4	5

16	Su jefe se preocupa por fortalecer sus habilidades y conocimientos.	1	2	3	4	5
<b>RECOMPENSA</b>						
17	La remuneración es adecuada de acuerdo a las funciones que realiza.	1	2	3	4	5
18	Se siente conforme con el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
19	La remuneración que recibe ayuda a mejorar su desenvolvimiento laboral.	1	2	3	4	5
20	Ofrecen incentivos a los trabajadores.	1	2	3	4	5
21	El incentivo es de acorde al trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
22	Los incentivos tienen que ver con tu rendimiento tu rendimiento laboral.	1	2	3	4	5
23	El reparto de utilidades por parte de la empresa suele ser las correspondientes.	1	2	3	4	5
24	La empresa compensa su tiempo de servicio.	1	2	3	4	5
25	Las gratificaciones suelen ser remuneradas correctamente.	1	2	3	4	5
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>						
26	Su empresa capacita a sus colaboradores.	1	2	3	4	5
27	Las capacitaciones que recibe están orientadas a mejorar su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
28	Los capacitadores cuentan con preparación en los temas que desarrollan.	1	2	3	4	5
29	Las capacitaciones se desarrollan con temas que le ayudan a mejorar su trabajo.	1	2	3	4	5
30	Su jefe le informa en que está realizando mal su trabajo.	1	2	3	4	5
31	Su jefe le indica cuales son algunos pasos para no cometer los mismos errores.	1	2	3	4	5
<b>RETENCIÓN DEL PERSONAL</b>						
32	Existen implementos de seguridad para realizar las actividades.	1	2	3	4	5
33	Ejecutan actividades para prevenir riesgos en el trabajo.	1	2	3	4	5
34	Existen señalizaciones para prevenir riesgos en el trabajo.	1	2	3	4	5
35	Su empresa brinda beneficios sociales de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5
36	Su empresa realiza actividades recreativas.	1	2	3	4	5
37	El área de recursos humanos se preocupa por su bienestar en el trabajo.	1	2	3	4	5
38	Su jefe tiene buena comunicación con sus compañeros.	1	2	3	4	5
39	Su jefe realiza reuniones de buenas prácticas laborales.	1	2	3	4	5
40	Su jefe se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.	1	2	3	4	5

## Instrumento sobre desempeño laboral

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas cortas, las cuales describen como se siente usted en su trabajo y para ello deberá responder con la mayor seriedad posible. Se cabe recalcar que no hay respuestas malas ni buenas todas son válidas y dicha información es confidencial.

1. Completamente en desacuerdo    2. En desacuerdo    3. Ni de acuerdo ni en    4. De acuerdo    5. Completamente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
<b>RENDIMIENTO LABORAL</b>						
1	El ambiente laboral es adecuado entre los trabajadores.	1	2	3	4	5
2	Disfruta del trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
3	Usted realiza trabajo bajo presión.	1	2	3	4	5
4	Su jefe realiza evaluaciones de su desempeño.	1	2	3	4	5
5	Su trabajo es evaluado.	1	2	3	4	5
6	Las evaluaciones ayudan a mejorar su rendimiento.	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA</b>						
7	Su jefe los motiva antes de realizar las actividades.	1	2	3	4	5
8	Cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5
9	Las actividades que se le otorga son flexibles para poder cumplirlas.	1	2	3	4	5
10	Se priorizan los objetivos más importantes a realizar.	1	2	3	4	5
11	Se le informa los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
12	Las herramientas están en buenas condiciones para realizar las actividades.	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>						
13	Los jefes demuestran habilidades para solucionar problemas.	1	2	3	4	5
14	Se implementan nuevas habilidades para cumplir con las actividades.	1	2	3	4	5
15	Los despidos laborales se ocasionan por falta de habilidades.	1	2	3	4	5
16	Le permiten aportar con sus conocimientos a la organización.	1	2	3	4	5
17	Puede planear, ejecutar y controlar las tareas de forma personal.	1	2	3	4	5



18	Sus conocimientos son importantes para el crecimiento de la organización.	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
19	Hay apoyo mutuamente cuando realizan trabajos en equipo.	1	2	3	4	5
20	Cumplen con el objetivo establecido al tener un trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
21	La comunicación es sincera al trabajar en equipo.	1	2	3	4	5
22	Se preocupan por el bienestar de los colaboradores.	1	2	3	4	5
23	La calidad del medio ambiente es apropiada para trabajar.	1	2	3	4	5
24	Se ponen en práctica los valores determinados por la empresa.	1	2	3	4	5
25	Cumplen con las metas establecidas.	1	2	3	4	5
26	Se fija una meta antes de realizar alguna actividad.	1	2	3	4	5
27	Se le informa de las metas alcanzadas.	1	2	3	4	5

### Anexo 3

### Ficha de validación de los instrumentos

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/Lic./Ing.): SANQUINETI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico [ ]    Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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/Lic./Ing.): SANQUINETI SMITH JOSÉ

DNI: 43312336

Especialidad del validador:    Temático     Metodológico [ ]    Estadístico [ ]

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILCO

DNI: 1819584

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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. Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO WILCO

DNI: 1819584

Especialidad del validador:    Temático       Metodológico       Estadístico

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**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.

## Anexo 4

### Informe de índice de coincidencias



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

#### TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN**  
**LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES**  
DECO S.A.C., SANTIAGO DE SURCO - 2019

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

#### AUTOR

CARLOS FABIÁN CANO CÓRDOVA

#### ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

#### Resumen de coincidencias

**16 %**

1	repositorio.autonoma.e...	6 %	>
	Fuente de Internet		
2	repositorio.ucv.edu.pe	4 %	>
	Fuente de Internet		
3	Entregado a Universida...	4 %	>
	Trabajo del estudiante		
4	repositorio.continental...	1 %	>
	Fuente de Internet		
5	www.scribd.com	1 %	>
	Fuente de Internet		



## Anexo 5

### Declaración jurada de autenticidad



NOTARIA COLLANTES BECERRA  
Av Primavera N° 1245 / 12da  
Montemico - Surco T 437-0690  
www.notariacollantes.com  
Lima - Perú

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Carlos Fabián Cano Córdova, estudiante de la carrera Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú, identificado con D.N.I 73674926, con la tesis titulada.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y ELL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES DECO S.A.C. SANTIAGO DE SURCO – 2019.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis ha sido realizada en la empresa Representaciones DECO S.A.C ubicada en el jirón Alfred Rosenblat urb. Huertos de San Antonio distrito de surco.
- 2) Las encuestas para la muestra fueron realizadas al personal que labora en la empresa Representaciones DECO S.A.C.
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados mucho menos copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirá a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Autónoma del Perú.



Santiago de Surco, 27 de noviembre de 2019

Carlos Fabián Cano Córdova

D.N.I: 73674926



CERTIFICACION  
AL DORSO

**LEGALIZO:** LA FIRMA DE DON(ÑA) CARLOS FABIAN CANO CORDOVA,  
IDENTIFICADO(A) CON D.N.I N° 73674926. EL NOTARIO NO ASUME  
RESPONSABILIDAD POR EL CONTENIDO DEL PRESENTE DOCUMENTO.  
(ART 108 - D. LEG. 1049 - LEY DEL NOTARIADO). =====  
LIMA, 27 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 2019. =====



-----  
SANTOS ALEJANDRO COLLANTES BECERRA  
Notario de Lima



CERTIFICACION  
AL DORSO









2	2	3	3	2	4	1	1	2	3	2	2	3	4	5	2	2	1	2	98	66	17	20	31	11	19	15	15	13	2	2	2	3	2	2	2	23	2	2	2	2	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	64	32	13	15	16	6	14	8	7	7	1	2	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	87	56	14	18	25	12	18	13	12	13	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2
3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	97	56	16	22	22	15	22	11	13	12	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	2	2	2
2	3	2	1	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	4	108	57	14	26	25	18	25	11	14	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	57	41	15	12	13	8	9	14	8	10	1	2	1	1	1	1	1	1	9	2	1	1	1
2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	1	65	45	12	14	17	8	14	9	9	14	1	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	2	1
1	3	3	2	1	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	79	47	15	18	17	12	17	9	13	12	2	2	2	1	2	1	1	1	13	1	2	2	1
1	1	2	2	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	3	2	2	1	2	67	47	9	17	19	8	14	8	8	14	1	1	1	2	1	1	1	1	17	1	1	2	2
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	73	44	15	18	16	10	14	11	12	7	1	2	2	1	1	1	1	1	14	1	2	1	1
3	1	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	1	3	3	2	67	55	12	12	17	11	15	13	14	11	1	1	1	1	2	1	2	17	2	2	1	2	
2	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	96	58	15	24	24	11	22	10	14	14	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	2	2	2
2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	110	67	15	22	25	21	27	18	14	16	2	2	2	2	3	2	2	19	2	2	2	2	
4	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	139	84	27	31	32	19	30	17	21	19	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	3	2	
1	1	5	3	3	5	3	4	2	3	5	5	5	5	1	3	5	5	5	162	101	20	42	35	30	35	22	20	20	3	2	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3
2	1	5	2	2	4	1	2	2	1	3	3	2	3	2	4	2	3	5	104	74	10	21	27	21	25	19	16	12	2	1	2	2	3	2	2	27	3	2	2	2	
3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	156	111	19	39	34	27	37	28	21	25	3	2	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	
2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	2	3	1	94	65	13	27	18	14	22	15	14	11	2	2	2	1	2	2	2	25	2	2	1	2	
3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	1	89	59	16	23	20	11	19	11	15	15	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	
3	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	2	5	124	78	22	28	28	22	24	20	14	14	3	3	2	2	3	2	2	30	3	2	2	3	
3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	4	3	5	4	4	4	3	3	4	131	85	22	31	30	23	25	18	19	14	3	3	3	2	3	2	3	34	2	3	2	3	
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	101	66	16	20	30	12	23	16	15	14	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2
1	1	1	2	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	77	39	11	18	19	9	20	9	9	11	1	1	2	2	1	2	1	10	1	1	1	1	
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	99	63	13	22	32	11	21	14	14	15	2	2	2	3	2	2	2	20	2	2	2	2	
1	1	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	70	37	11	13	25	6	15	9	8	10	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	66	34	11	11	21	6	17	9	6	9	1	1	1	2	1	1	1	10	1	1	1	1	

53	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	
54	2	4	1	1	4	3	1	3	1	1	2	3	1	2	4	3	4	3	4	1	4	3	4	3	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	2	5	4	2	2	3	1	3	1	1	1	1	3	1				
55	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	2	2	1	2	1	5	5	5	5	4	4	3	3	1	2	2	2	4	3			
56	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	2	2	4	2	2	5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3				
57	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1				
58	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	5	3	3	3	2	3	4	4	2	2	5	5	4	4	4	2	3	4	3	2	5	5	4	4	3	3	3	4	2	2	3	5	3				
59	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	4	2	2	1	1	2				
60	3	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	4	2	1	1	2	1				
61	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1				
62	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2				
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3		
64	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3				
65	2	4	3	3	3	5	2	4	2	2	4	3	2	4	3	3	5	3	5	5	5	5	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4					
66	2	3	1	2	2	1	2	4	2	4	4	5	1	2	3	4	2	2	4	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2				
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
68	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1				
69	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	1	2	3	2	5	2	3	5	5	2	3	2	2	4	2	3	4	4	5	2	2	2	3	5	5	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2				
70	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	1	2	4	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	1	4	1	4	1	3	2	2	1	1	3	3	1	1	2				
71	3	3	3	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1				
72	1	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	4	1	4	4	4	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	4	5	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2				
73	1	3	1	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2	3	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	3	2	1	2	
74	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	1	1	1	3	3	2	1	3	1				
75	2	1	1	3	3	1	2	5	3	2	3	4	3	4	5	1	3	3	4	5	5	5	5	1	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	5	3	1	3	1	1	3	2	2	2	1	1	1				
76	4	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	1	3	4	4	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2				
77	1	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	4	3	4	4	3	3	3	1	3	2	4	1	5				
78	3	4	3	3	4	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3

1	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	67	37	10	13	23	6	15	8	9	9	1	1	1	2	1	1	1	11	1	1	1	1	
3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	1	4	3	1	3	4	5	98	63	16	20	27	14	21	8	17	14	2	2	2	2	2	2	2	2	24	1	2	2	2
2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	122	67	20	24	27	19	32	13	16	14	3	2	2	2	3	3	2	24	2	2	2	2		
3	2	4	3	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	5	5	125	92	21	30	27	19	28	20	20	20	3	3	3	2	3	3	3	32	3	3	3	3	
2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	61	43	10	16	14	8	13	11	10	9	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	
3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	3	4	5	134	81	20	31	26	24	33	17	21	17	3	2	3	2	3	3	3	26	2	3	2	2	
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	49	38	10	11	11	7	10	12	8	7	1	1	1	1	1	1	1	11	2	1	1	1	
1	1	2	1	1	2	4	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	66	43	13	13	15	11	14	10	8	13	1	2	1	1	2	1	1	12	1	1	2	1	
2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	55	36	8	13	12	6	16	9	8	7	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	52	36	9	14	10	8	11	6	12	7	1	1	1	1	1	1	1	11	1	2	1	1	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	127	82	21	27	37	15	27	17	17	17	3	3	2	3	2	2	3	31	2	2	2	3		
3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	115	81	14	23	26	22	30	20	17	18	2	2	2	2	3	3	3	26	3	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	121	58	22	27	37	13	22	12	16	12	3	3	2	3	2	2	2	18	2	2	2	2		
1	1	2	1	3	1	4	3	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	109	51	13	29	26	13	28	11	9	15	2	2	3	2	2	3	2	16	1	1	2	2	
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	105	64	20	25	25	14	21	16	13	16	2	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	
1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	60	33	8	13	18	8	13	8	8	8	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1		
2	1	2	2	1	2	4	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	119	49	23	22	29	22	23	12	11	13	2	3	2	2	3	2	2	13	2	2	2	1	
2	1	4	2	1	2	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	2	3	3	124	54	24	38	25	16	21	11	12	13	3	3	3	2	2	2	2	18	1	2	2	2	
1	2	2	2	1	2	5	3	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	76	44	15	16	20	12	13	9	9	15	1	2	1	2	2	1	1	11	1	1	2	1	
2	2	3	2	1	2	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	107	64	18	24	27	15	23	10	13	14	2	2	2	2	2	2	2	27	1	2	2	2	
3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	2	75	49	11	16	20	12	16	12	12	10	1	1	1	2	2	1	2	15	2	2	1	2	
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	71	37	14	14	14	12	17	11	11	6	1	2	1	1	2	1	1	9	1	2	1	1		
2	1	2	1	1	2	4	5	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	5	110	57	13	30	32	14	21	11	8	17	2	2	3	3	2	2	2	21	1	1	2	2	
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	112	67	21	24	32	12	23	14	15	14	2	3	2	3	2	2	24	2	2	2	2		
4	4	5	4	5	3	5	3	3	5	1	2	1	3	4	4	3	4	3	119	88	17	30	26	17	29	16	23	24	2	2	3	2	2	3	3	25	2	3	3	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	88	81	22	18	19	8	21	15	16	19	2	3	2	2	1	2	3	31	2	2	3	3	

79	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	5	3	3	4	4	1	2	4	3	1	1	4	1	
80	3	3	4	4	3	1	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	2	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	5	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3		
81	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	4	2	2	2	2	4	4	
82	3	4	3	5	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	3	4	4	3	1	2	3	5	4	1	1	1	1	5	4	4	4	4	4	3	1	5	1	3	5	3		
83	3	3	2	2	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	3	2	5	5	1	1	1	3	3	2	4	4	5	5	2			
84	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	4	5	3	3	4	5	3	2	3	3	5	5	5	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	5	5	1	4	4	4	3	2	5	5	5	5
85	1	3	2	1	2	3	1	5	2	3	3	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	1	2	4	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	2	4	2	3	1	2		
86	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	5	3	3	1	5	1	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	3	3	3	1	1	4	3	1	1	3	1		
87	1	4	3	3	4	2	5	5	1	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	1	1	1	1	5	5	3	1	5	5	3	1	5	3	3	3	4	4	4	5	3	
88	3	5	4	1	3	1	1	2	3	1	2	2	1	1	5	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	2	1	4	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	3	1		
89	1	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2		
90	1	5	5	2	4	4	3	2	3	3	4	3	2	1	4	1	4	1	1	3	3	4	4	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	5	5	4	1	1	5	1	3	1	2	3	1			
91	4	5	2	4	4	3	4	4	2	3	5	4	3	3	4	3	1	4	2	5	3	4	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	5	5	2	3	4	4	3	4	2	5	4		
92	2	2	2	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1		
93	2	2	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	2	2	4	3	3	1	3	4	4	3	3	1	1	4	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	5	2	2	2	4	3		
94	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2		
95	4	3	5	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	3	3	3	3	



1	1	2	2	3	2	5	3	2	1	4	4	3	3	3	1	2	2	3	82	64	14	15	22	8	23	12	11	16	2	2	1	2	1	2	2	25	2	2	2	2
2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3	4	1	2	3	4	4	86	77	19	21	18	9	19	15	18	18	2	2	2	1	1	2	2	26	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112	89	25	27	18	17	25	17	24	21	2	3	2	1	2	2	3	27	2	3	3	2
3	3	4	3	4	3	1	3	3	1	5	3	5	5	1	1	3	3	3	137	82	25	34	35	18	25	17	21	15	3	3	3	3	2	2	3	29	2	3	2	3
3	2	4	2	1	2	5	5	1	1	3	3	4	4	4	3	2	3	3	135	83	22	26	41	22	24	21	18	15	3	3	2	3	3	2	3	29	3	2	2	3
5	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	5	113	104	12	32	30	13	26	24	29	20	2	1	3	2	2	2	3	31	3	3	3	3
1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	2	1	1	78	49	13	25	9	13	18	16	8	9	2	2	2	1	2	2	2	16	2	1	1	2
1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	86	43	11	21	23	8	23	11	8	15	2	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	1
3	3	2	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	142	102	22	33	41	13	33	21	19	29	3	3	3	3	2	3	3	33	3	3	3	3
2	2	1	1	1	2	3	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2	80	47	18	19	14	10	19	10	10	16	2	2	2	1	1	2	1	11	1	1	2	1
2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	66	40	15	15	16	8	12	9	10	10	1	2	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	104	45	24	23	24	13	20	13	8	11	2	3	2	2	2	2	1	13	2	1	1	1
4	2	1	3	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	2	3	133	94	26	31	28	17	31	20	19	24	3	3	3	2	2	3	3	31	3	3	3	3
1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	85	45	12	20	21	14	18	13	8	11	2	1	2	2	2	2	1	13	2	1	1	1
1	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	86	48	11	22	23	13	17	13	13	12	2	1	2	2	2	1	1	10	2	2	2	1	
2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	131	68	23	32	29	21	26	17	13	15	3	3	3	2	3	2	2	23	2	2	2	2
2	3	2	2	1	1	4	3	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	133	60	23	26	40	22	22	19	15	15	3	3	2	3	3	2	2	11	3	2	2	1

**Anexo 7**  
**Plan de acción**

<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Acciones inmediatas</b>	<b>Recursos necesarios</b>	<b>Responsable</b>
Gestionar adecuadamente los recursos humanos.	Fortalecer la gestión del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar cuáles son los malos procesos para mejorarlo.</li> <li>- Determinar las actividades que ayudaran a mejorar el bienestar laboral.</li> </ul>	- Recurso financiero, humano y materiales.	Gerencia de recursos humanos.
Integrar adecuadamente al personal nuevo.	Ejecutar eficientemente los procesos de reclutamiento y selección de personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de la tecnología para conocer con precisión los perfiles de las personas (software de reclutamiento y selección).</li> <li>- Realizar charlas comunitarias sobre destacando los beneficios que brinda la empresa.</li> </ul>	- Recursos humanos, materiales, recursos financieros	Gerencia de recursos humanos.
Acciones para retener al personal y reducir rotaciones.	Aplicar nuevas herramientas, valores para retener al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer la comunicación entre colaboradores y jefes.</li> <li>- Implementar un programa el cual permita reconocer a los buenos colaboradores.</li> <li>- Mejorar el ambiente de las áreas de trabajo</li> </ul>	- Recursos humanos, materiales, recursos financieros	Gerencia de recursos humanos.
Implementar acciones que permitan recompensar correctamente a los colaboradores.	Mejorar las recompensas e incentivos mediante herramientas que ayuden a evaluar mejor su desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar y evaluar adecuadamente el desempeño de los colaboradores y brindar bonificaciones justas por su trabajo.</li> </ul>	- Recursos financieros, recursos humanos.	Gerencia de recursos humanos, gerencia financiera.



		- Implementar paquetes de viajes, regalos que recompensen su trabajo e incrementando a su vez el desempeño laboral.		
Implementar y fortalecer las capacitaciones destinadas al desarrollo del talento humano.	Fortalecer las capacitaciones laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar quiénes deben ser capacitados.</li> <li>- Capacitaciones estratégicas al personal de la empresa.</li> <li>- Cursos que sirvan para la formación profesional del personal de la empresa.</li> </ul>	- Recursos humanos, materiales, recursos financieros	Gerencia de recursos humanos.
Organizar correctamente a los colaboradores en los puestos de trabajo.	Uso adecuado de las herramientas para organizar al personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntar a los colaboradores que habilidades posee mejor y donde desearía desempeñarse.</li> <li>- Capacitar al personal para perfeccionarlos en el puesto que se desea cubrir.</li> </ul>	- Recursos humanos, recursos financieros y materiales	Recursos humanos, recursos financieros.

## Anexo 8

Fotos de la empresa representaciones Deco S.A.C., Santiago de Surco – 2019.

