



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA RIPLEY SEDE MIRAFLORES – 2019

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

AUTOR

DIEGO OMAR ELIAS LAINES

ORCID: 0000-0003-2813-4409

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019

DEDICATORIA

A mis padres por todo el apoyo brindado de principio a fin, en esta etapa de mi vida, de la misma manera a familia por la motivación constante y a los profesores por sus enseñanzas.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la universidad que nos han brindado sus conocimientos y experiencias, por la información de éxito y gestión que nos ha permitido desarrollar nuevas capacidades. Al mi asesor Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe, por la guía, la base y el apoyo en la realización de la investigación. Al Dr. Jaime Sueldo Mesones por inculcar una cultura de investigación y finalmente, a la empresa Ripley sede Miraflores por permitirme realizar las encuestas a los trabajadores.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
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
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	44
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	46
3.2 Población y muestra.....	47
3.3 Hipótesis.....	49
3.4 Variables – Operacionalización.....	49
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	51
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	52
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	55
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	57
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	59
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	61
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	69
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	70
4.6 Procedimientos correlacionales.....	70

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	76
5.2	Conclusiones.....	78
5.3	Recomendaciones.....	80

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa Ripley sede Miraflores.
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión del talento humano.
Tabla 3	Operacionalización de la variable desempeño laboral.
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de gestión del talento humano.
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la gestión del talento humano.
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión relaciones laborales.
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión selección del talento humano.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión evaluación.
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión de talento humano y desempeño laboral.
Tabla 19	Resultado de la prueba de normalidad del desempeño laboral.
Tabla 20	Resultado de correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral.
Tabla 21	Resultado de correlación entre la dimensión relaciones laborales y desempeño laboral.
Tabla 22	Resultado de correlación entre la dimensión recompensa y desempeño laboral.
Tabla 23	Resultado de correlación entre la dimensión selección del talento humano y desempeño laboral.
Tabla 24	Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo personal y desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión relaciones laborales.
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión selección del talento humano.
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión motivación.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión evaluación.
- Figura 11 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión de talento humano y desempeño.
- Figura 12 Gráfico de dispersión de las variables gestión del talento humano y desempeño laboral.

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA RIPLEY SEDE MIRAFLORES – 2019

DIEGO OMAR ELIAS LAINES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

La gestión del talento humano es muy importante para el correcto manejo y desarrollo de las organizaciones, en ese sentido, la situación problemática permitió plantear el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019? La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de la empresa en mención. La hipótesis de la investigación fue existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019. El tipo de investigación es descriptivo de nivel correlacional, un diseño no experimental, por otro lado, la población es de 242 trabajadores y/o colaboradores, los datos se consiguieron de manera conveniente. Los instrumentos implementados fueron sometidos rigurosamente a criterios de validez y confiabilidad por medio del estadístico alfa de Cronbach, 0.965 para el cuestionario de gestión del talento humano y 0.982 para el cuestionario de desempeño laboral. En la prueba de hipótesis se obtuvo un R de Spearman 0.529, con un p valor de 0.000, por lo cual se llegó a la conclusión que existe una correlación moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Palabras clave: gestión, talento humano, desempeño.

HUMAN TALENT MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE OF RIPLEY WORKERS COMPANY HEADQUARTERS MIRAFLORES – 2019

DIEGO OMAR ELIAS LAINES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The management of human talent is very important for the correct management and development of organizations, in that sense, the problematic situation raised the research problem: What relationship exists between the management of human talent and the work performance of the workers of the Ripley company headquarters Miraflores – 2019? The objective of the research was to determine the relationship between the management of human talent and the work performance of the company in question. The research hypothesis was that there is a relationship between the management of human talent and job performance in the workers of the company Ripley headquarters Miraflores - 2019. The type of research is descriptive at the correlational level, a non-experimental design, on the other hand, the population is 242 workers and/or collaborators, the data was obtained conveniently. The implemented instruments were rigorously subjected to validity and reliability criteria using Cronbach's alpha statistic, 0.965 for the human talent management questionnaire and 0.982 for the job performance questionnaire. In the hypothesis test, a Spearman's R 0.529 was obtained, with a p value of 0.000, for which it was concluded that there is a moderate correlation between the management of human talent and the work performance of the company's workers. Ripley headquarters Miraflores – 2019.

Keywords: management, human talent, performance.

INTRODUCCIÓN

La investigación posee dos temas de suma importancia en la actualidad para las empresas que desean superarse y sobresalir, debido a la globalización y a la competencia en los mercados que se viene dando, debido a ello uno de los temas investigados fue la gestión del talento humano y sus diversos aspectos que conlleva, a su vez también el desempeño laboral, que todas las organizaciones desean incrementar.

En la actualidad la tecnología ha dado un gran paso en el tema empresarial en todo el mundo, sin embargo, no siempre suele ser beneficioso para las empresas, por ello se ha vuelto de vital importancia acompañarlo con conocimiento amplio con el tema de recursos humanos. Teniendo en cuenta los tipos de cultura que se presentan en los diferentes países. Asimismo, la capacidad financiera, el rubro que se desempeña y las capacidades del personal que maneja cada empresa.

Dichas organizaciones, en el Perú, han ido en aumento en los aspectos de recurso humano y en consecuencia el desempeño, no obstante, se ven muy afectados por cuestiones como las relaciones laborales, las cuales son complicadas de tratar si no se posee experiencia en dicho ámbito.

Por otro lado, un asunto que genera mucha inconformidad en el Perú, son las recompensas salariales y beneficios laborales, que se ha visto afectado en los últimos años. Asimismo, no existe una cultura, en muchas empresas de desarrollo personal y profesional de los colaboradores, no se brindan muchas oportunidades de escalar posiciones como es el caso de la empresa estudiada.

En el ámbito que engloba el desempeño laboral, se viene trabajando los aspectos de labor en equipo, la motivación que colaboradores requieren, como también la eficiencia y la evaluación de estos últimos.

El problema general planteado fue: ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019? Se buscaron resultados que permitan aportar a mejorar la gestión que se maneja en la empresa establecida, como también brindar recomendaciones para incrementar el desempeño y sus dimensiones.

El objetivo del estudio fue analizar el nivel de incidencia que presenta la gestión del talento humano con el desempeño laboral con la finalidad de ver el aporte al campo académico y comparándolos con investigaciones realizadas con anterioridad.

Los resultados encontrados en la investigación permitieron corroborar las hipótesis planteadas en la que se demuestra que la gestión del talento humano incide de manera positiva y significativa en el desempeño laboral.

Asimismo, la investigación fue dividida en cinco capítulos, que se detallan del siguiente modo:

En capítulo I, se puntualiza la realidad problemática mediante un análisis nacional, internacional y local, este análisis permitió formular los problemas general y específico, por otro lado, se explica la importancia de la investigación, así como la justificación teórica, práctica y metodológica, finalmente se explican las limitaciones que se presentaron.

En capítulo II, se explican los antecedentes de estudio internacionales y nacionales, el desarrollo de la temática en función de las bases teóricas científicas de las variables gestión del talento humano y el desempeño laboral y las definiciones de los términos de difícil comprensión comprendidas en el estudio.

En capítulo III, se desarrolla el tipo de investigación, el diseño que se asume en la tesis, la población y la muestra considerada en el estudio, así como la operacionalización de las variables de estudio, los métodos y técnicas de

investigación, descripción de los instrumentos utilizados y el análisis estadístico e interpretación de datos.

En capítulo IV, se presenta la validación de los instrumentos, análisis de fiabilidad, los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, finalmente la prueba de normalidad y los procedimientos correlacionales.

En capítulo V, se expresan las discusiones con los antecedentes del estudio, las conclusiones a las que llega el estudio y las recomendaciones a las que llega el estudio que pone a consideración de la empresa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones son grupos de individuos que comparten y fraccionan diversas tareas de manera conveniente para lograr así una meta que beneficie a todos. Hoy en día existen diversos tipos de gestión que no se podía ejercer antiguamente de manera entrelazada y en tiempo actual, por diversos aspectos y técnicas que no se desarrollaban aún, sin embargo, hoy en día debido a la tecnología y los diferentes procesos de intercambio de información, se ha alcanzado un gran avance de organización y gestión del talento humano.

La globalización ha dado paso a nuevas rutas de como tomar el control de las organizaciones, con normas muy rigurosas. De tal manera que el recurso más importante, el cual son las personas, debe de ser prioritario en cada proceso y en cada medida que se lleve a cabo. Por ello se debe comprender a profundidad el comportamiento y la conducta humana, así como también el desempeño que los trabajadores generan.

En su texto, Chiavenato (2007) detalla:

Durante la era de la información en 1990 la administración de recursos humanos da el paso a un nuevo enfoque: la gestión del talento humano, debido a que las personas dejaron de ser solo recursos y son con considerados como seres concedidos de conocimiento, habilidades, aspiraciones, inteligencia entre otros. (pp. 8-9)

En la actualidad se participa de forma razonada y consciente en las organizaciones en las cuales se labora, lo que deriva al éxito de estas mismas, no obstante, siempre existe el riesgo de algún escenario negativo. Por ello la experiencia y el estudio de las diferentes posibilidades se vuelve un aspecto vital en la gestión de cada empresa, asociando así nuevos métodos de tecnología de información. Los

problemas sin embargo se pueden suscitar por falta de información y herramientas, lo que puede desembarcar en aspectos negativos para la organización. Así mismo la gestión del talento humano se ha vuelto un pilar en cada organización, su correcta aplicación puede derivar al aporte del mejoramiento del desempeño de los colaboradores. Ibáñez (2011) resalta que: “La empresa debe gestionar de manera eficiente a sus trabajadores, haciendo uso de las técnicas de las buenas relaciones humanas” (p. 17).

A nivel internacional la inquietud primordial de las organizaciones suele ser la manera de como incrementar su beneficio, siendo esto, la mayoría de las veces, complicado para las empresas actuales por lo que captan y adoptan modelos de distintas organizaciones internacionales para implementarlo y ponerlo en práctica con su personal, posiblemente alcanzado un buen desempeño como también el bienestar de este último. Es trascendental saber que se debe mejorar los procesos de gestión de personal. En los modelos tomados de ejemplo internacionalmente se debe tomar en cuenta el país, su cultura, capacidad financiera, rubro desarrollado y capacidades del personal.

En el mundo, la gestión del talento humano de cada país se desarrolla de diferentes maneras. Por ejemplo, Egipto manifiestan una administración con un objetivo anticipadamente establecido, desde muchas épocas atrás y que mantienen hasta el día de hoy. Asimismo, Gran Bretaña posee un evolucionado procedimiento de la gestión del talento humano con criterios apropiados sobre selección de personal. En China hasta la actualidad se posee la mentalidad de tener precaución en elegir funcionarios. La gestión del talento humano en Estados Unidos tiende a basarse en la filosofía de un régimen de despojo político, que se centra en los métodos de selección del personal y el reclutamiento.

En Suecia se considera mucho la compañía de las personas y el compañerismo. La principal alarma laboral de los españoles es el adquirir la mayor cantidad de ahorros para su retiro. En Italia, se genera mucha carencia de compromiso por lo que hoy en día se navega más tiempo por redes sociales que del que se labora.

México, es uno de países de habla hispana con menos desempeño y con más horas de trabajo anualmente, según el portal web Expansión (2018) detalla: “Las jornadas con mayores horas de trabajo no están relacionadas con el desempeño laboral” (p. 2).

Uno de los grandes ejemplos a nivel internacional que adapta y mejora constantemente su gestión de talento humano viene siendo Facebook, según el portal Crescendo (2015) explica: “Facebook cuenta con los empleados más satisfechos en todo el planeta, gracias al desarrollo y la gestión del talento humano” (p. 4). Entendiéndose que predomina el trabajo en equipo, los beneficios económicos que ofrecen son elevados y acorde al desempeño que realiza cada persona, se incentiva a los trabajadores a tomar riesgos a pesar de ser, en algunas ocasiones, malas decisiones. Para esta empresa el trabajador es esencial y vital en el funcionamiento, asimismo se le trasfiere apoyo y confianza en las labores que realizan.

Por otro lado, un gran ejemplo es la empresa Aspire Group, que provee residencias y servicios, brindó a sus colaboradores la oportunidad de crecer y de poder aprender en tiempos donde había escaso o nulo desarrollo laboral, ayudando a perfeccionar sus habilidades. Estas empresas le dieron la importancia que se requería al factor clave de las organizaciones, generando a su vez un gran desempeño laboral y ayudándolos a crecer en experiencia y capacidades.

En el Perú la gran mayoría de organizaciones no se valoraba demasiado la

gestión humana para alcanzar metas. Se podría poseer las mejores estrategias, pero si estas no alcanzan a todos los colaboradores, no tendría ningún sentido desencadenando en el fracaso. No se generaba mucha importancia mientras que en otros países se consideración vital para el funcionamiento, por ello el gran avance en este aspecto.

En el ámbito de desempeño laboral en el Perú, muchas veces se ve afectado por las jornadas de labor que generan al día, lo que deriva en un ambiente poco grato este a la vez afectan diferentes aspectos. Asimismo, El Comercio (2018) informó que: “En la actualidad cerca del 85% de trabajadores que renunciaría a sus puestos, es por no sentirse a gusto laboralmente dentro de la organización” (p. 2).

Por otro lado, ESAN Business (2017) informó que:

La gestión del talento humano en el país se divide en dos grupos de empresas medianas, una de ellas son las pymes y la otra son las empresas transnacionales, que poco a poco se viene trabajando en una gestión estratégica de personas con respecto a los objetivos que persigue la organización. (p. 5)

La empresa Belcorp Perú es un claro ejemplo de gestión del talento ya que este lleva a cabo una integración social de todos sus colaboradores de manera trascendente, así como también ofrece diferentes oportunidades de crecimiento. Promueven el compromiso y la pasión a la labor que se realiza de forma constante.

El diario Gestión (2019) señaló que: “Si una persona se desempeña en un ambiente agradable, amable, respetuoso en el que siente que puede confiar en sus compañeros, hará que siempre quiera trabajar al lado de personas que estima” (p. 6). Actualmente la gestión de talento humano se ha vuelto un factor relevante para una empresa, debido al valor que se ha venido dando a las personas.

A nivel local en los últimos años se ha ido cambiando los tipos de gestión que se poseían antiguamente, debido a la importancia que se tomó hacia el recurso humano. Debido a la gran cantidad de personal que tienen las empresas retail en el Perú es difícil no preguntarse cómo es la gestión del talento humano en dichas organizaciones. Al poseer mucho personal es complicado darle seguimiento a cada uno y muchas veces se produce un descuido en este aspecto, derivando a su vez en problemas mayores. Por ello es necesario generar contar con personal capacitado y capaz de realizar correctos procesos de gestión con relación al tipo de empresa que se maneja.

Chiavenato (2017) señaló que:

Para hacer del capital humano un activo que produzca resultados y réditos significativos es necesario aplicarlo en un contexto organizacional extremadamente favorable. Esto tiene que ver mucho con la organización y la mentalidad y un estilo de liderazgo y del empoderamiento que sea capaz de dinamizar los talentos. (p. 76)

La empresa Ripley S.A., es una compañía del sector retail, ofrece moda a precios accesibles, accesorios y productos variados para el hogar, en las diferentes ciudades del Perú, así como a nivel internacional; de manera empírica e indagando se halló problemas de gestión humana, así como también en el desempeño, por lo que desea concluir y analizar las diferentes variables que derivan de los problemas.

Ripley como toda gran empresa está en busca de la perfección y la excelencia del trabajador en su labor. Sin embargo, se halla una deficiente gestión del talento humano. Muchas veces el personal no se encuentra listo para realizar lo encomendado, ya que no se les brinda las herramientas informativas necesarias para realizar su trabajo, los conflictos que se suscitan solo son manejados por el jefe

inmediato, quien interviene como mediador, no existe cierta reciprocidad entre ellos y no se relacionan directamente.

En la dimensión relaciones laborales, se toman en cuenta el involucramiento del personal, existe una falta de compromiso con la empresa, a su vez baja reciprocidad entre ambos, en aspectos como intercambio de ideas y tratos justos que presentan en las áreas, derivando en poca confianza hacia la organización.

En la dimensión recompensa, se presentan carencias relevantes para el personal, muchas veces se generan cambios en los beneficios y remuneración que perciben los colaboradores, lo que provoca malestar y un desempeño a tomar en cuenta, simultáneamente muchos trabajadores se encuentran en el sindicato de la empresa con el fin de luchar por sus derechos individuales y colectivos.

En la dimensión desarrollo personal, se presentan pocas oportunidades, muchos trabajadores llevan muchos años de servicio, sin embargo, no se les ha permitido obtener algún otro puesto, por ello disminuye su eficiencia y no se encuentra motivado en ese aspecto.

En la dimensión evaluación, se genera un seguimiento para beneficio de la empresa, no se toma mucho en cuenta las necesidades del trabajador, existe un alto nivel de exigencia en este ámbito, generando que la mayoría de las veces no se lleguen a las metas personales.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?

¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?

¿Qué relación existe entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?

¿Qué relación existe entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La mayoría de las empresas la cultura organizacional constituye sus actividades personales con respecto al recurso humano. Asimismo, las relaciones interpersonales, el bienestar laboral y la integración social resaltan como temas de mayor importancia. Según, Gubbins (2018) se estima que el 38% de peruanos, en promedio, está en constante búsqueda de mejores oportunidades en otros países debido al dinamismo de la sociedad actual. El desempeño y la evaluación de los trabajadores es de vital importancia en una empresa u organización, ya que debido a ello se encuentran relacionadas directamente a su desempeño y a su desarrollo personal, a su vez se verá influenciado y dependerá del comportamiento de dichos colaboradores, el área en la que se posicionen y las habilidades que posean.

En la justificación teórica, la actual investigación se desarrolló con el fin de contribuir conocimiento con el existente sobre la gestión del talento humano, que se apoyará en las bases teóricas de Ibáñez (2011) el cual define como: "Proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano; las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades y todas las cualidades que posee el ser humano como miembro de la organización" (p. 17); de igual manera para la variable desempeño laboral las bases teóricas de Cuesta (2018) el cual define: "Es la capacidad de la organización que armoniza los resultados individuales, grupales y

de la propia organización” (p. 18).

En la justificación práctica, la investigación pretende brindar recomendaciones y posibles herramientas de solución a los problemas presentados y estudiados en la organización, estos resultados están basados en los resultados siendo por lo tanto viables por la empresa.

En la justificación metodológica, se pone a consideración de la comunidad científica dos instrumentos usados para la recolección de datos, estos a su vez sirven de base para investigaciones futuras que midan las variables empleadas en la investigación, asimismo, los cuestionarios fueron sometidos a validez por criterio de jueces seguidamente de una prueba de confiabilidad que se evaluó por medio del estadístico alfa de Cronbach considerando que la escala considerada es de alternativas múltiples.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Determinar la relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones bibliográficas

Se presentó una insuficiente bibliografía, debido a que no se halló muchas investigaciones que estudien paralelamente ambas variables y otras que no pertenecen al mismo rubro el cual se investiga.

Limitación institucional

No se presentó apoyo por parte del personal administrativo de la empresa, debido al manejo que se tiene de la tienda, desde otro punto.

Limitación temporal

Se careció de tiempo necesario, por motivos laborales, sin embargo, se realizó todo lo posible para llevar a cabo la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Caicedo (2015) en su tesis *Modelo de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping*, desarrollada con el objetivo plantear un modelo de gestión de talento humano que apruebe la evaluación de desempeño laboral de los empleados en el centro comercial. El diseño de investigación presentado es no experimental considerando una muestra de 49 colaboradores. El investigador concluye en relación con el trabajo en equipo, se presenta en una relación media, del mismo modo que la satisfacción, por lo que se halló que si se incentiva al personal y se le capacita se incrementará sus competencias y habilidades. La investigación tomada en cuenta aporta de manera directa, ya que posee problemas similares a los hallados en la presente investigación, a su vez indican los factores que inciden en el desempeño de sus empleados que son de utilidad para desarrollar ciertos ítems.

Llano y Rivera (2015) en su tesis *Sistema de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la florícola Agrogana S.A. de la parroquia Joseguango bajo provincia de Cotopaxi en el período 2014 – 2015*, elaborada con el objetivo de plantear estrategias de mejoras para mejorar el desempeño laboral. Respecto al diseño de investigación es no experimental considerando una muestra de 120 colaboradores. El investigador en sus conclusiones determinó que los conocimientos del personal afectan directamente a su rendimiento, sin embargo, no se toma mucho en cuenta, lo que deriva en su mayor debilidad, a su vez las relaciones laborales se relacionan de manera significativa con las actividades que se realizan en la organización. Se rescata que dichos trabajadores se retiran de la empresa debido a no encontrar oportunidades de desarrollo y tampoco se le brinda

las herramientas necesarias para realizar su labor. Finalmente, esta investigación aporta con mejoras en base a su aplicación en la empresa, con relación a algunas de las dimensiones estudiadas como por ejemplo en la compensación de personas, capacitación, selección de personal y evaluación del desempeño.

Benavides (2016) en su tesis *Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Icapar de la ciudad de Machala*, efectuada con el objetivo de analizar de qué manera el talento humano permite el desempeño laboral de los colaboradores y haciendo que sus trabajos que desarrollen sean eficiencia y eficacia. Respecto al diseño de investigación es no experimental y una muestra de 15 colaboradores. El investigador en sus conclusiones presenta baja capacitación en el personal con respecto al trabajo que realiza, lo que genera acumulación de tareas y retraso, a su vez inadecuado control del desempeño. La despreocupación por el desarrollo personal genera insatisfacción y nulo compromiso con la organización. No se aportan ideas ya que no son tomadas en cuenta, lo que desembarca en el deterioro del desempeño. Finalmente, la investigación recogida como antecedente brinda algunas características que influyen en el inadecuado desempeño laboral de los subordinados, de esta manera, genera posibles soluciones a uno de los problemas estudiados en la presente investigación como por ejemplo motivación, recompensa y evaluación

Ponce (2014) en su tesis *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos Planta Central – Quito*, llevada a cabo con el objetivo de mejorar la manera de gestionar el talento humano que propicien mejorar el desarrollo laboral de los colaboradores. Respecto al diseño, el estudio es no experimental considerando una muestra de 52 personas. El investigador concluye que dicha empresa cumple las actividades sin

complicaciones. Sin embargo, no cuentan con oportunidades de desarrollo personal. De igual manera la organización recibe las capacitaciones necesarias y las relaciones laborales son favorables para la compañía. Finalmente, los aportes de esta investigación están ligados al trabajo en equipo, compañerismo, ambiente laboral y la capacitación, que sirve como base para las dimensiones de la investigación realizada, asimismo, se presentan recomendaciones relacionadas al desarrollo personal de dicha empresa.

Ramos (2014) en su tesis *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Pastaza*, realizada con el objetivo de plantear un proceso de gestión del talento humano que pueda lograr desenvolver y aumentar el desempeño laboral en las actividades tales como financieras o de atención, favoreciendo a la capacidad financiera y sus socios. El estudio presenta un diseño no experimental siendo desarrollado en una muestra conformado por 37 personas. El investigador en sus conclusiones determinó que el no poseer un manual de procedimientos no permite desarrollar el potencial humano, lo que produce el aumento de la ineficiencia. Adaptar u optimizar la gestión del talento humano es vital para el desarrollo de la organización. De igual manera medir el desempeño periódicamente, ayuda a comparar resultados anteriores y tener base para seguir mejorando. Finalmente, en esta investigación se rescatan los diseños de la gestión del talento humano para la mejoría del desempeño, así como también componentes como bienestar laboral, desarrollo personal, involucramiento con la empresa y la evaluación del desempeño para el crecimiento de este mismo.

Antecedentes nacionales

Fuentes (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal, Miraflores 2018*, ejecutada con el objetivo de describir la

relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño no experimental y fue desarrollado en una muestra de 50 colaboradores. El investigador concluye que la gestión del talento humano y el desempeño laboral se relaciona de forma positiva, es decir, cuando se genera una mejor gestión humana mejora también el desempeño de los trabajadores. Así también la gestión de talento humano guarda relación positiva con la competencia laboral, el trabajo en equipo y la motivación, lo que genera un gran aporte para la investigación realizada. A su vez se rescata las recomendaciones a tomar en cuenta debido a la similitud de variables.

Estela (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo*, elaborada con el objetivo de analizar la forma en que una buena gestión del talento humano permite que los colaboradores desarrollen mejor sus funciones en el hipermercado. Respecto al diseño de estudio es no experimental y fue desarrollada en un estudio de 67 personas. El investigador dentro de sus principales conclusiones determina que si existe influencia entre ambas variables, por lo que en este estudio se generan propuestas de mejora en las etapas de gestión, para así alcanzar resultados, satisfacción y gran desempeño. El aporte de esta investigación resalta en las etapas de la gestión del talento humano, al ser una empresa con mucho personal se asemeja la realizada actualmente. Se aprecian también dimensiones similares a las estudiadas como la evaluación, desarrollo de personas, eficiencia y los logros o metas que se obtienen.

Pinedo (2015) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, distrito de Lima – año 2015*, ejecutada con el objetivo de determinar cómo se relaciona la gestión

del talento humano con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. asimismo, el estudio presenta un diseño no experimental desarrollado en una muestra de 64 colaboradores de la empresa. El investigador concluye que existe una relación directa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, igualmente con la eficiencia al momento de efectuar las ocupaciones. Finalmente, la investigación estudiada aporta con la relación que se halló entre las competencias laborales, eficiencia, eficacia y funciones con el desempeño que realizan sus trabajadores. Del mismo modo se detalla la relación de las recompensas con los logros y metas.

Vásquez (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Imaginativa comercial S.A.C Magdalena del Mar, Lima, Perú 2017*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. El diseño de investigación presentada es transversal y fue desarrollada en una muestrea de 50 colaboradores. El investigador concluyó que existe una relación positiva entre las variables estudiadas, gestión del talento humano y el desempeño laboral. De la misma manera las relaciones o integración laboral y el desarrollo de los colaboradores, por su parte también encuentran una relación significativa con el desempeño. Finalmente, se debe tomar en cuenta las diferentes dimensiones semejantes, de igual modo las características que se tiene similar a la organización que se estudia.

Casma (2015) en su tesis *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco - Lima, año 2015*, llevada a cabo con el objetivo de determinar la relación entre la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de los colaboradores. El diseño de investigación es no experimental y su muestra está conformada por 84

personas. El investigador concluye que existe una incidencia positiva de la gestión del talento humano y el desempeño en todo proceso haciendo frente a cambios como la globalización, desarrollo tecnológico y a los grandes volúmenes de información, del mismo modo se implementaron nuevos modelos de información.

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 gestión de talento humano.

Ibáñez (2011) sostiene que: “La gestión del talento humano es aquel proceso en la administración atribuido a la amplificación y mantenimiento del esfuerzo humano, las experiencias, las sapiencias, las destrezas y todas aquellas condiciones que poseen los individuos como pieza de la organización” (p. 17).

Otra definición de la gestión de talento humano es la generada por Chiavenato (2010) que indica:

Son aquellas actividades en su conjunto desarrolladas o realizadas por administradores y especialistas de manera integral, las cuales son: la de integración, organización en distintos aspectos, recompensa que se le brinda al personal, el desarrollo en diversos ámbitos, retención del cliente interno y la evaluación con el fin de suministrar competitividad y habilidades. (p. 9)

Por otro lado, Cuesta (2017) afirma: “Es el vínculo de decisiones y ejercicios directivos en el contorno organizacional que influyen en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno” (p. 21).

Se puede describir el tema de la investigación como proceso de la organización con relación a los colaboradores, con la finalidad del bienestar y la satisfacción de este mismo y de la empresa como tal.

2.2.1.2. Características de la gestión del talento humano.

Ibáñez (2011) indica: “La gestión del talento humano no puede ser propiedad de la organización empresarial, es el recurso más importante de la organización” (p. 19).

- La inteligencia, las costumbres adoptadas, las destrezas entre otros son características de la propiedad de uno mismo, de cada individuo e involucran una aptitud facultativa del ser humano y no pueden ser considerado como propiedad de la organización.
- Nadie puede ser obligado a prestar sus servicios personales sin justa retribución y sin su pleno consentimiento.
- Los conocimientos, las habilidades y las experiencias son intangibles, se manifiestan solamente por medio de la conducta responsable de los individuos.

Las áreas encargadas del recurso humano deben poseer una actitud positiva frente a las adversidades que se puedan presentar, a su vez deben presentar creatividad para generar soluciones ante estos problemas, como también iniciativa para desarrollar planes de acción y ejecución. Teniendo en cuenta las características generales presentadas.

2.2.1.3. Objetivos de la gestión del talento humano.

Ibáñez (2011) afirma: “En la empresa, la función fundamental del área de gestión del talento humano es crear un ambiente en el cual los trabajadores puedan lograr metas y objetivos de grupo en el menor tiempo posible” (p. 33).

Asimismo, Ibáñez (2011) menciona que: “La finalidad de la gestión del potencial humano está dirigida para el empresario y el trabajador” (p. 33).

Objetivos para el empresario.

Fijar y establecer políticas con respecto al personal de la empresa, así como

también implementar fines a corto plazo, determinar funciones y labores en los manuales del trabajador, asimismo, buscar el desarrollo del personal en términos de sus capacidades y cualidades que se requieran abarcando todos los puestos y niveles de trabajo.

Objetivos para el trabajador.

Básicamente aquello que buscan los trabajadores y lo que les impulsa ir a trabajar son los incentivos financieros, otros objetivos secundarios vienen a ser las condiciones de trabajo, el ambiente, las capacitaciones, el desarrollo personal, la experiencia, entre otros.

2.2.1.4. Funciones del sistema de talento humano.

Ibáñez (2011) sostiene: “El sistema de personal o de talento humano es el conjunto de elementos de ejecución del Área de personal encargada de coordinar, asesorar, dirigir y controlar las actividades del sistema” (p. 78).

- Ejecutar y participar en las investigaciones relacionadas a la problemática de administración del talento humano.
- Emplear los dispositivos legales, procesos, normas y acciones del personal.
- Participar en los eventos y/o reuniones de capacitación que convoque la organización.
- Proveer de manera constante, pertinente y apropiada la información que se necesite.
- Apoyar logísticamente las necesidades del sistema.
- Crear políticas de promoción y/o desarrollo para los colaboradores.
- Seguir los lineamientos y políticas que dicte la alta dirección de la organización.
- Generar alternativas para el perfeccionamiento de las reglas de los procesos y del funcionamiento del sistema de talento humano.

- Dar opiniones sobre proyectos realizados por las diferentes áreas de la organización o por la gerencia.

2.2.1.5. Estrategias del sistema de talento humano.

Ibáñez (2011) sostiene que para lograr objetivos trazados se debe tener en cuenta ciertas estrategias de beneficio para la organización, siendo estas:

- Contar con equipo de instructores internos o externos que desarrollen capacitación eficaz.
- Poseer proyectos, normas y disposiciones relacionadas con la administración de recursos humanos, que sea de disposición del sistema de talento humano.
- No solo generar capacitaciones presenciales, adaptarse a los medios sociales como vía alterna de comunicación, creando cursos virtuales para llegar a cualquier lugar donde se encuentre el colaborador.
- Generar reuniones periódicas con el objetivo de recoger información de los temas de interés.
- Diseñar reglas con especialistas según requiera el sistema de personal.
- Guiar y capacitar a los nuevos con personal capaz y especializado que labore dentro de la organización.
- Definir grupos de investigación que busquen información relevante para el desarrollo de la empresa en las diversas áreas.

2.2.1.6. Nuevas tendencias en la gestión del talento humano.

La influencia.

Ibáñez (2011) afirma que: “La influencia es la habilidad que tiene una persona de alterar o modificar la forma de pensar o actuar de otras” (p. 61).

Los colaboradores deben sentir que tienen la influencia para darle vuelta a las cosas a su alrededor. Este debe ser a nivel de toda la organización, sin embargo,

siempre existe la resistencia al cambio, que suele ser por aquellos que creen tener un nivel de influencia bajo. Las empresas hoy en día no solo buscan colaboradores que solo sigan órdenes, sino que también generen ideas nuevas de solución hacia los problemas que susciten en el ámbito laboral.

El medio de comunicación que se emplea para transmitir la información hacia los trabajadores debe ser respetuoso y claro para un mayor entendimiento, ya que si este es agresivo e incoherente, imposibilitaría captar el mensaje.

La innovación.

Ibáñez (2011) explica que actualmente el nivel de innovación posee gran impacto sobre las empresas, las personas que no se sentían con el poder de generar ideas, cambia al sentir que sus ideas son estimuladas y se toman en cuenta, lo que deriva en un mayor empeño a mejorar sus labores. Si bien es cierto la innovación es una pieza fundamental para las organizaciones, si estas no toman en cuenta o invierten en la creatividad de las personas, serán fácilmente sacadas del mercado. Por ello deben utilizar las herramientas que se poseen hoy en día e incentivar la adquisición de nuevos conocimientos.

Deseo de cambio.

Ibáñez (2011) explica que para poder realizar un cambio es imprescindible que exista algún nivel de insatisfacción, a su vez las ganas de generar un cambio. Como bien fue mencionado la constante que se viene dando en el mundo empresarial es el cambio, sin embargo, no solo es generar un cambio a ciegas, sino adaptarse también a las nuevas tecnologías. Al momento de realizar un cambio es vital tener en cuenta los diferentes objetivos que se quieren alterar, como también las habilidades que poseen los trabajadores ya sean cognitivas, físicas, emocionales, verbales y lógicas, con el fin de lograr el desarrollo y la competitividad de los colaboradores.

Estímulo a la creatividad y la participación voluntaria.

Ibáñez (2011) menciona que en las organizaciones se viene generando métodos que estimulan la creatividad y la participan de las personas en los diferentes tipos de problemas y las necesidades de mejora que tenga la empresa. Así como fue mencionado, los resultados que se esperan con relación al estímulo son la innovación, influencia, cambio, competitividad y empeño.

En algunas empresas su sistema de estimulación son los incentivos y reconocimientos en relación con el compromiso y desempeño que generen. A su vez se vienen implementando programas de iniciativas de los colaboradores frente a nuevas ideas, mejoramiento de productos o servicios, nuevos proyectos, entre otros, siendo estos premiados en su mayoría económicamente.

2.2.1.7. Procesos de la gestión del talento humano.

Admisión de personas.

Chiavenato (2009) indica que: “Son procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa” (p. 15). Esto refiere al proceso de selección y reclutamiento del personal, utilizando las herramientas necesarias y adecuadas al perfil que la organización requiere. En la actualidad se vienen utilizando diferentes métodos de reclutamiento como por ejemplo la tercerización, la gestión por competencias, contratar personal externo, entre otros.

Aplicación de personas.

Chiavenato (2009) recalca que: “Son procesos para diseñar actividades que las personas realizarán en la empresa” (p. 15). En este proceso se reparte los cargos que deben realizar los trabajadores orientados a sus habilidades y conocimientos. También se incluye el encaminar a las personas, la evaluación de su desempeño, el diseño organizacional y de cargos.

Compensación de las personas.

Chiavenato (2009) señala que: “Son procesos utilizados para incentivar a las personas” (p. 15). Para este proceso se requiere de un especialista en la administración de salarios, se debe tener en cuenta los diversos aspectos que rodean las remuneraciones, como aspectos legales, técnicos y humanos. Se incluyen también beneficios y servicios sociales.

Mantenimiento de personas.

Chiavenato (2009) afirma que: “Son procesos para generar condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de los individuos” (p. 16). En este proceso debemos tener en cuenta la calidad de vida en el trabajo, la seguridad, disciplina, higiene y gestión de la disciplina como también las necesidades del colaborador con respecto a su área de labor.

Evaluación de personas.

Chiavenato (2009) detalla que: “Son procesos empleados para asistir y controlar las actividades de las personas y confirmar resultados” (p. 16). Para analizar el desempeño se debe contar con bases de datos y sistemas de información, se comparan resultados anteriores periódicamente, a su vez sirve como medidor para el desarrollo laboral de los colaboradores.

2.2.1.8. Dimensiones de la gestión del talento humano.

Relaciones laborales.

Ibáñez (2011) indica que: “Dirección de la organización empresarial, que no solo se basa en un esfuerzo por un trato adecuado al talento humano sino también se centra en la satisfacción de este ya sea tanto social como económicamente” (p. 240).

Chiavenato (2007) detalla que: “Se refiere a las actividades de recursos

humanos asociadas al trato y a los movimientos de los colaboradores en la organización. Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en cuestiones como ascensos, transferencias, jubilación y dimisiones” (p. 357).

Las relaciones en el marco empresarial se basan en el trato y la comunicación interpersonal de los colaboradores, a su vez en relaciones ascendentes y descendentes de toda la organización. Busca hallar la satisfacción de las personas no solo económicamente; amparados en la cooperación, disciplina y compromiso.

Recompensa.

Ibáñez (2011) señala: “Las recompensas son todas aquellas retribuciones que percibe el trabajador a cambio de su servicio personal prestado, con su trabajo físico o mental, a la empresa” (p. 129).

Chiavenato (2007) afirma: “Uno de los motivadores más poderosos es la recompensa por el trabajo bien hecho. La recompensa funciona como un refuerzo positivo y como un indicador del comportamiento que la organización espera de sus participantes” (pp. 69-70).

Las recompensas pueden ser monetarias como también intangibles, son proporcionadas al trabajador por la labor realizada en la empresa.

Selección del talento humano.

Ibáñez (2011) resalta: “Es el proceso técnico y científico que mediante una serie de etapas, permite a la empresa elegir entre los candidatos, al más idóneo para ocupar un puesto de trabajo” (p. 149).

Chiavenato (2007) sostiene: “La selección busca entre los candidatos reclutados a los más adecuados para los puestos que existen en la empresa, con la intención de aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (p. 169).

La selección del talento humano es la contratación de personal para la empresa según los perfiles requeridos, la correcta aplicación de este marcaría un camino hacia la competitividad y calidad, debido a que es uno de los primeros pasos hacia completar los objetivos de las organizaciones.

Desarrollo personal.

Ibáñez (2011) señala: “Es la acción de personal mediante la cual se autoriza el desplazamiento de un trabajador a un cargo de mayor remuneración, y que corresponde a un criterio que demanda mayores calificaciones por tener funciones de más alto nivel” (p. 92).

Chiavenato (2002) afirma: “Desarrollar personas es brindar información para generar aprendizaje de nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamiento y les permita ser más eficaces en lo que hacen” (p. 112).

El desarrollo del talento humano no solo es informar a las personas, sino capacitar para desarrollar nuevas habilidades, actitudes, hábitos, entre otros, haciéndolo sentir importante en las nuevas actividades que desarrollará en la empresa.

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones de desempeño laboral.

De acuerdo con Cuesta (2018) se sostiene que:

El desempeño laboral es la condición de la organización que armoniza los resultados individuales, grupales y de la propia organización; de esta forma estimula el rendimiento, reconoce las percepciones de los trabajadores y expresa las características de las competencias que esta posee. (p. 18)

Otra definición del desempeño laboral es la generada por Chiavenato (2002)

que indica que: “El desempeño laboral es la eficacia del personal que labora dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la empresa, funcionando el individuo. Asimismo, el desempeño de las personas es la fusión de su comportamiento con sus resultados” (p. 9).

Por otro lado, Lusthaus et al. (2002) afirman que:

Las organizaciones sin fines de lucro consideran su desempeño en aspectos del cumplimiento de las órdenes en relación con su misión, sus objetivos o sus metas. La efectividad y la eficiencia en una época componían los conceptos estándares empleados para establecer el desempeño organizacional. (p. 10)

2.2.2.2. Propósitos del desempeño laboral.

Robbins y Judge (2009) indican que: “La evaluación del desempeño tiene varios propósitos siendo sus funciones muy valiosas, no obstante, su importancia para nosotros depende del punto de vista que tengamos” (p. 595).

- Apoyar de cierto modo a las áreas encargadas del recurso humano a tener a disposición sobre las decisiones.
- Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo.
- Identificar las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos.
- Brindar retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización, su desempeño.
- Dan resultados para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos.

2.2.2.3. Importancia del desempeño laboral.

Chiavenato (2009) considera: “Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta

retroalimentación, las personas caminan a ciegas” (p. 82).

- Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.
- Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.
- Permitir que los subordinados sepan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es empleada por los gerentes como base para encaminar, guiar y brindar consejos a los subordinados respecto de su desempeño.

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación de desempeño laboral.

Chiavenato (2007) indica: “Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado bien, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son: el individuo, el gerente, la organización y la comunidad” (p. 248)

Beneficios para el gerente.

- Evaluar el comportamiento y el desempeño de los subordinados, en relación con los factores de evaluación.
- Suministrar medidas a efecto de optimizar el estándar de desempeño de sus empleados.
- Comunicarse con sus subordinados, con la intención de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema imparcial, justo y objetivo, el cual les permitirá estar al tanto cómo se encuentra su desempeño.

Beneficios para el subordinado.

- Conoce las condiciones o reglamento de los términos del comportamiento y del desempeño de los subordinados que la organización estima y evalúa.

- Sabe que características o que es lo que sus superiores desean con respecto a su desempeño y raíz de este, determinar cuáles son sus puntos más destacables y los más vulnerables.
- Percibe las medidas tomadas en cuenta por su superior para optar por perfeccionar su productividad y las que el mismo debe adaptar.
- Genera por sí mismo una evaluación autocrítica en consideración al progreso y observación personal.

Beneficios para la organización u empresa.

- Toma en cuenta el potencial de los trabajadores con relación al corto, mediano y largo plazo, de igual forma, precisa que genera a la empresa cada subordinado.
- Distingue a los trabajadores los cuales requieren reinventarse u optimizarse en ciertas áreas a su vez, elige a aquellos que merecen una oportunidad de ascenso o transferencia.
- Intensifica su política de recursos humanos, al generar diferentes tipos de oportunidad a los subordinados con el incentivo a su productividad y progreso de los vínculos personales en el centro de labor.

2.2.2.5. Métodos de la evaluación de desempeño laboral.

Ensayos escritos.

Robbins y Judge (2009) indican: “Escribir una narración de las fortalezas, debilidades, desempeño pasado, potencial, y sugerencias para mejorar el desempeño del empleado. El ensayo escrito no requiere formas complejas o mucha capacitación para efectuarse” (p. 598); es decir, consiste en realizar una compilación de fortalezas, amenazas, sugerencias para un mejor resultado de la productividad, debe ser sencillo y comprensible.

Incidentes críticos.

Robbins y Judge (2009) indican que: “Se centran en la atención del evaluador en los comportamientos clave que hacen la diferencia entre efectuar un trabajo con eficacia y sin ella. El evaluador narra lo hecho por el trabajador, que haya sido eficaz o ineficaz” (p. 598). Se basa en la observación que realiza en evaluador a el colaborador, detallando y anotando las diferentes características que presenta, determinando a su vez su eficiencia y eficacia.

Escalas gráficas de calificación.

Robbins y Judge (2009) indican que: “Conjunto de factores de desempeño que el evaluador recorre la lista y las ordena en orden incremental, las escalas especifican cinco puntos, por lo que un factor tal como conocimiento del trabajo puede calificarse con uno a cinco” (p. 598). Se centra en la calificación de las habilidades, características, están se desarrollan en escala de uno a cinco.

Escalas de calificación ancladas en el comportamiento.

Robbins y Judge (2009) detallan que: “El evaluador califica a los empleados con base en conceptos a lo largo de un continuo, pero los puntos son ejemplo del comportamiento real en el trabajo dado y no en descripciones o características generales” (p. 598).

En este aspecto se evalúan los comportamientos en la realidad actual en la cual se lleva el suceso. Asimismo, se realiza opiniones de los colaboradores sobre las dimensiones que se estudia.

Comparaciones forzadas.

Robbins y Judge (2009) indican: “Evalúan el desempeño del individuo contra el desempeño de otro u otros. Es una herramienta de medición relativa, más que absoluta. Las dos comparaciones más populares son el ordenamiento por grupo y el

ordenamiento individual” (p. 598).

Se realizan diferenciaciones de desempeño frente a los anteriores en orden grupales e individuales.

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.

Trabajo en equipo.

Newstrom (2007) señala que: “Es un pequeño grupo colaborativo que tiene contacto regular y participa en una acción coordinada, Cuando su trabajo es interdependiente, actúan como un equipo de tareas y desarrollan una situación de colaboración denominada trabajo en equipo” (p. 331).

Ibáñez (2011) indica que: “La cualidad de un equipo de trabajo es trabajar en armonía, a fin de alcanzar objetivos especializados. Se debe convertir en la mejor manera de realizar una tarea propuesta, con todos sus miembros solidarizados con las necesidades y sentimientos” (p. 62).

Proceso en el que todos los pertenecientes de la empresa distribuidos en pequeños o grandes grupos comparten ideas, necesidades y sentimientos con el propósito de llegar a las metas propuestas por la organización o solucionar problemas.

Motivación.

Chiavenato (2007) precisa que: “Es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una determinada tendencia, a un determinado comportamiento. Ese impulso puede estar provocado por un estímulo externo o interno” (p. 62).

Robbins y Judge (2009) sostienen: “Procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación” (p.

175). Se puede definir a la motivación como aquellos incentivos que se les brinda a los colaboradores, ya sea de forma subjetiva u objetiva, con el fin de hacer que los trabajadores incrementen su productividad.

Eficiencia.

Chiavenato (2007) detalla: “Es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos. Relación entre costos y beneficios, que refiere a la mejor forma de realizar las cosas a fin de que los recursos se apliquen de manera racional” (p. 62).

Newstrom (2007) define: “Es el resultado de arreglar las condiciones laborales de manera que el elemento humano intervenga a un grado mínimo” (p. 177).

Consiste en ejecutar una actividad al menor costo posible, en el menor tiempo y sin malgastar recursos económicos, materiales y humanos, sin embargo, a la vez involucra calidad al efectuar bien lo que se espera conseguir.

Evaluación.

Cuesta (2018) precisa que: “Medición sistemática del grado de eficacia y eficiencia con el que los trabajadores realizan sus labores durante un periodo de tiempo determinado y su potencial de desarrollo; constituye la base para elaborar el plan individual de capacitación y desarrollo” (p. 19).

Robbins y Judge (2009) indican: “Es la información para tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también identifican las necesidades de capacitación y desarrollo, Identifican las aptitudes y competencias de los empleados que son inadecuadas y se desarrollan programas correctivos” (p. 175).

Medición que determina el desempeño de los trabajadores, como también aptitudes, eficacia, eficiencia, satisfacción entre otros, detalla sucesos que intervienen

en los procesos que realizan los colaboradores, con relación a este se toman medidas para el mejoramiento de estos.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Beneficio organizacional

Ganancias o utilidad que obtiene la empresa, gracias a la labor conjunta de todos los miembros de la organización, en todos sus niveles jerárquicos.

Medios de comunicación

Son los mecanismos utilizados para compartir información, en este caso con los colaboradores, puede ser formal o informal, según el grado en el que se requiera.

Retroalimentación

Son los procesos de impulsar nuevamente la información recibida, para generar mayor captación de esta misma.

Relaciones interpersonales

Es la sociedad de dos o más personas, que comparten diferentes aspectos sociales, en este caso empresariales con el fin de ampliar conocimientos y generar lazos laborales.

Talento humano

Es el recurso más importante de cada organización, dedicada al impulso de la empresa y al alcance de objetivos.

Gestión

Es la dirección o el manejo ya sea de una organización o personas, con el fin de lograr metas planteadas.

Productividad

Es la producción que generan las empresas, a su vez asociada con el desempeño de los trabajadores involucrados.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de la investigación es descriptivo correlacional; descriptivo ya que se encuentra en la búsqueda a describir ciertos fenómenos, así como también especificar la manera como se manifiestan, recolectando información necesaria y relevante; por otro lado, es correlacional porque se busca hallar el nivel de asociación de las variables tomadas en cuenta. En ese sentido, Hernández et al. (2014) indican: “El estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 92). Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan: “El estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de personas o población” (p. 93).

Respecto a los instantes u ocasión de recolección y toma de datos, la actual investigación es de tipo transversal o transeccional, puesto que recaudamos datos en un solo acontecimiento. Al respecto, Hernández et al. (2014) señala: “Las investigaciones transeccionales recopilan datos en un momento único” (p. 154).

Por otro parte, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque procesamos los datos de manera estadística. Al respecto, Hernández et al. (2014) indica que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Diseño de investigación

La investigación se desarrolló con un diseño no experimental, debido a que la información obtenida ha sido producto de la realidad percibida por las personas sin alterar las variables de estudio. Se aplicó una prueba piloto para determinar conocimientos previos. Asimismo, Hernández et al. (2014) sostiene: “Son estudios

que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

3.2. Población y muestra

Población

En la investigación se considera una población de 242 trabajadores de la empresa Ripley en Miraflores, durante el año 2019. Asimismo, Hernández et al. (2014) indica que: “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174).

Tabla 1

Población de colaboradores de la empresa Ripley sede Miraflores.

Áreas	Número de colaboradores	%
Atención al cliente	150	62%
Cajas	50	21%
Jefatura	20	8%
Plataforma de servicio	17	7%
Recursos humanos	5	2%
Total	242	100%

En la tabla 1 se puede observar que la población está constituida por 242 colaboradores, de los cuales el 62% son de atención al cliente, el 21% del área de cajas, el 8 % de jefatura, el 7% de plataforma de servicios y el 2% de la población pertenecen al área de recursos humanos de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Muestra

La muestra se encuentra constituida por 149 subordinados de la empresa Ripley sede Miraflores, esta muestra congrega rasgos con considerables similitudes siendo a su vez representativa. Hernández et al. (2014) respecto a la muestra dice:

“Es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Para calcular el tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

n: Representa el tamaño de muestra

Z: Representa el nivel de confianza (tabla de distribución normal)

e: Constituye el error de muestreo. Normalmente este valor oscila entre $\pm 5\%$ y $\pm 10\%$. En este caso se utilizó un valor de 5%.

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra

N: Tamaño total de la población.

Sustituyendo los valores se tiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * 0,50 * 242}{(0,05)^2(242 - 1) + (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}$$

Del mismo modo, la muestra considerada en la investigación es no probabilístico, porque no depende de la probabilidad debido a que todos los individuos no tuvieron la misma oportunidad probabilidad de ser segmento de la muestra. Hernández et al. (2014) indican: “La muestra no probabilística es un subgrupo de la población en donde la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p. 176).

En cuanto a la técnica de selección de la muestra es conveniencia, debido a que se extraerán datos a ajuste y adecuación del estudio. Otzen y Manterola (2017) señalan: “Permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p. 230).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Existe relación entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización.

Definición conceptual de la variable gestión del talento humano

Chiavenato (2002) señala que:

Es aquel cargo administrativo destinado al apropiamiento, ejercicio, estimación y retribución de los subordinados. En cierto modo, todos los directores son directores de individuos porque están implicados en actividades como selección, entrevistas y adiestramiento, igualmente al perfeccionamiento de cada uno de estos. (p. 6)

Definición operacional de la variable gestión del talento humano

La variable gestión del talento humano se aplicó un cuestionario compuesto por 4 dimensiones que son las relaciones laborales, recompensa, selección del

talento humano y desarrollo personal, 12 indicadores y 32 ítems. Se empleó la medición en escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Tabla 2

Operacionalización de la variable gestión del talento humano.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Relaciones laborales	- Reciprocidad	1 al 8		Malo [8 - 20)
	- Involucramiento			Regular [21-31)
	- Confianza			Bueno [31 -40)
Recompensa	- Remuneración	9 al 16	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo [8 - 18)
	- Incentivos			Regular [19-28)
	- Beneficios			Bueno [29-40)
Selección del talento humano	- Competencias	17 al 24		Malo [8 - 20)
	- Capacidades			Regular [21-31)
	- Aptitudes			Bueno [32-40)
Desarrollo personal	- Aprendizaje	25 al 32		Malo [8-19)
	- Formación			Regular [20-29)
	- Desarrollo			Bueno [30-40)

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Chiavenato (2002) expone: “Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p. 236).

Definición operacional de la variable desempeño laboral

La variable desempeño laboral se aplicó un cuestionario compuesto por 4 dimensiones que son las relaciones laborales, recompensa, selección del talento humano y desarrollo personal, 12 indicadores y 32 ítems. Se empleó la medición en escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

Tabla 3*Operacionalización de la variable desempeño laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Trabajo en equipo	- Empatía	1 al 8		Malo [8 - 20)
	- Liderazgo			Regular [21-31)
	- Comunicación			Bueno [31 -40)
Motivación	- Condición laboral	9 al 16	1: Nunca	Malo [8 - 18)
	- Satisfacción			Regular [19-29)
	- Logros laborales			Bueno [30-40)
Eficiencia	- Relaciones interpersonales	17 al	3: A veces	Malo [8 - 19)
	- Resolución de problemas	24	4: Casi siempre	Regular [20-31)
	- Capacitación		5: Siempre	Bueno [32-40)
Evaluación	- Feedback	25 al		Malo [8-19)
	- Seguimiento	32		Regular [20-29)
	- Evaluadores			Bueno [30-40)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

Le investigación se desarrolló con los pasos que indica el método hipotético deductivo debido a que se observa los fenómenos a investigar, se plantea hipótesis y se deduce los resultados. Bernal (2010) argumenta: “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

En el desarrollo se investigación se aplicaron diversas técnicas conocidas, como las encuestas, al respecto, Hernández et al. (2014) indica que: “Un cuestionario

consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p. 217).

Asimismo, se empleó la observación como técnica con el fin de explorar y describir la realidad el ambiente, por lo mismo comprender los procesos realizados en la empresa estudiada. Bernal (2010) señala: “Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p. 257).

De igual manera se utilizó el análisis mediante un computador como técnica para procesar datos recopilados en la investigación, también llamada matriz de datos. Hernández et al. (2014) afirman: “El análisis se realiza tomando en cuenta los niveles de medición de las variables y mediante la estadística” (p. 271).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados.

El instrumento empleado con el fin de reunir la información necesaria es el cuestionario. Las técnicas para reunir datos son esenciales en cualquier investigación, permitió obtener detalles secuenciales y predefinidos. A su vez el instrumento de recolección de datos, en este caso el cuestionario, han sido sometidos a criterios de validez y confiabilidad para corroborar que son aplicables con datos óptimos para la investigación realizada. Hernández et al. (2014) respecto al criterio de validez indica que: “Se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se busca medir” (p. 200). Asimismo, Hernández et al. (2014) respecto al criterio de confiabilidad indica: “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Instrumento I: Cuestionario gestión del talento humano

Nombre : Cuestionario gestión del talento humano

Autor : Diego Omar Elías Laines

Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Trabajadores de la empresa Ripley Miraflores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El presente cuestionario fue elaborado para medir las 4 dimensiones de la gestión del talento humano de la empresa estudiada que son: relaciones laborales, recompensa, selección de personal y desarrollo personal. El instrumento posee 32 ítems, tomando en cuenta 8 ítems para cada dimensión. Para la escala de valoración se empleó y manejó la escala de Likert con 5 alternativas, siendo el puntaje máximo 160.

Normas de aplicación

Se aplicó de forma individual, la persona encuestada posee 5 posibles respuestas a las preguntas, reafirmando que los resultados serán de suma confidencialidad. Se tomó a consideración los criterios expuestos a continuación:

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

Normas de calificación

La calificación del cuestionario se realizó con las sumas de las puntuaciones de la variable gestión del talento humano, así como las puntuaciones de las dimensiones para luego agruparlos en tres escalas.

Instrumento II. Cuestionario desempeño laboral

Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Diego Omar Elías Laines
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual
Duración	: Sin límite de tiempo
Aplicación	: Trabajadores de la empresa Ripley Miraflores
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El presente cuestionario fue elaborado para medir las 4 dimensiones del desempeño laboral de la empresa estudiada que son: trabajo en equipo, competencia laboral, motivación y eficiencia. El instrumento posee 32 ítems, considerando 8 ítems para cada dimensión utilizando una escala de valoración de escala de Likert.

Normas de aplicación

Se aplicó manera individual, la persona encuestada tiene 5 posibles respuestas a las preguntas, reafirmando que los resultados serán de suma confidencialidad. Considerando los criterios de valoración expuestos en las siguientes líneas:

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

Normas de calificación

La calificación del cuestionario se realizó con las sumas de las puntuaciones de la variable desempeño laboral y de las dimensiones para luego agruparlos.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

La información recolectada en la organización fue sometida y analizada al programa estadístico informático, usado en su mayoría en las ciencias sociales y por investigadores de mercado, el SPSS en la versión 25. Los datos obtenidos han sido tabulados y analizados.

Para la confiabilidad de los instrumentos empleados, se procedió a realizar una prueba piloto, que constaba de la aplicación del instrumento a una pequeña cantidad de la muestra. Los datos obtenidos fueron procesados por el programa SPSS.

Se realizaron el análisis en tablas y figuras por variable y dimensión, de tal manera se proporcionó una interpretación de los datos obtenidos, para finalmente desarrollar las pruebas correlacionales que permitió elaborar conclusiones y recomendaciones de acuerdo con los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la gestión del talento humano

La validez del instrumento se desarrolló a través del criterio de jueces expertos en la materia, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, que permitieron indicar que el cuestionario de gestión del talento humano es aplicable.

Tabla 4

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

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis, Bonilla Ferreyra	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento del desempeño laboral

La validez del instrumento de desempeño laboral se desarrolló a través del criterio de jueces expertos en la materia, tomando en cuenta expertos de patrón temático, metodológico y estadístico, que permitieron indicar que el cuestionario es aplicable.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Luis, Bonilla Ferreyra	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Los resultados de validación de los cuestionarios de gestión del talento humano y desempeño laboral presentan ítems adecuados que permiten medir la variable que indican medir, por lo tanto, son adecuados para la prueba de consistencia interna.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de la gestión del talento humano.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de gestión del talento humano se desarrolló con la prueba estadística de alfa de Cronbach puesto que la escala de valoración que considera es Likert.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la gestión del talento humano.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	32

Los resultados evidenciados en la tabla 6 indican que el cuestionario de gestión del talento humano presenta un nivel de confiabilidad muy alto puesto que el resultado de alfa de Cronbach es 0.965 siendo un resultado satisfactorio que permite mencionar que es aplicable para recoger los datos de la muestra.

Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de desempeño laboral se desarrolló con la prueba estadística de alfa de Cronbach puesto que la escala de valoración que considera es Likert.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	32

Los resultados evidenciados en la tabla 7 indican que el cuestionario de desempeño laboral presenta un nivel de confiabilidad muy alto puesto que el resultado de alfa de Cronbach es 0.982 siendo un resultado satisfactorio que permite mencionar que es aplicable para recoger los datos de la muestra.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión del talento humano

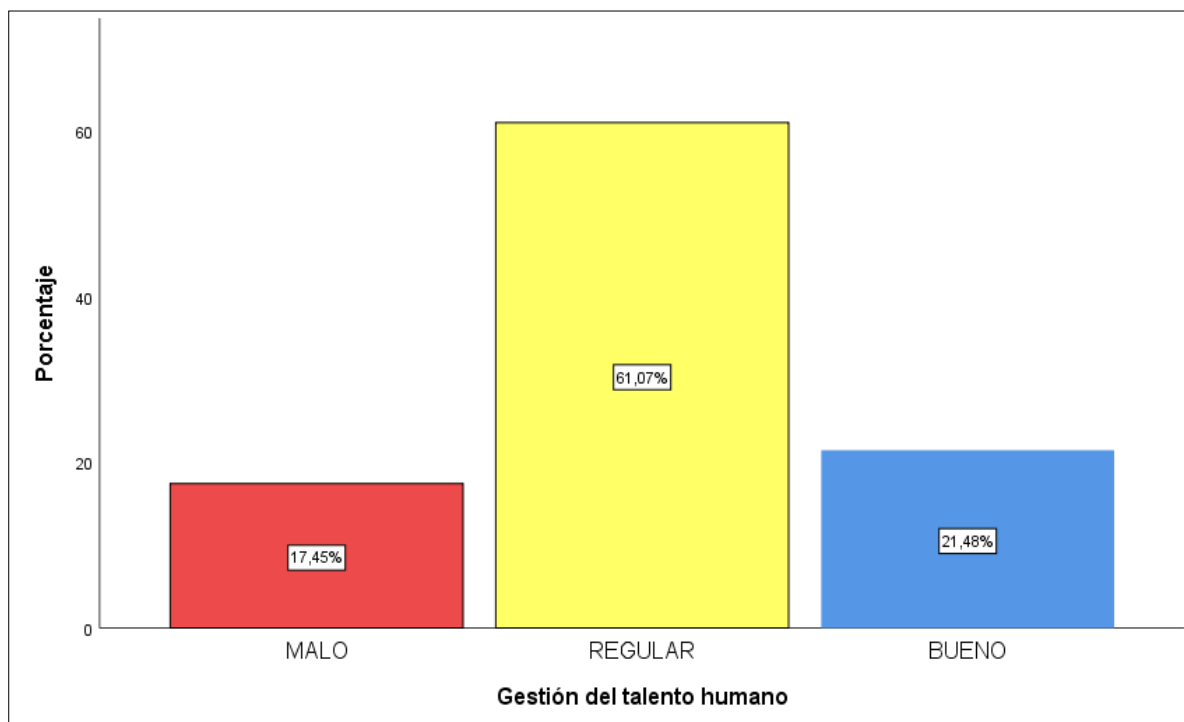
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	17,4
Regular	91	61,1
Bueno	32	21,5
Total	149	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable gestión del talento humano.



La figura 1 muestra que 91 subordinados encuestados, simbolizan el 61.07% perciben la gestión del talento humano en un rango nivel regular, 32 de los subordinados encuestados que simbolizan el 21.48% lo estiman bueno, y 26 subordinados que corresponden al 17.45% lo perciben en un nivel malo. Se evidencia que la mayoría de los colaboradores perciben la gestión humana regular debido a problemas como relaciones laborales o recompensas.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

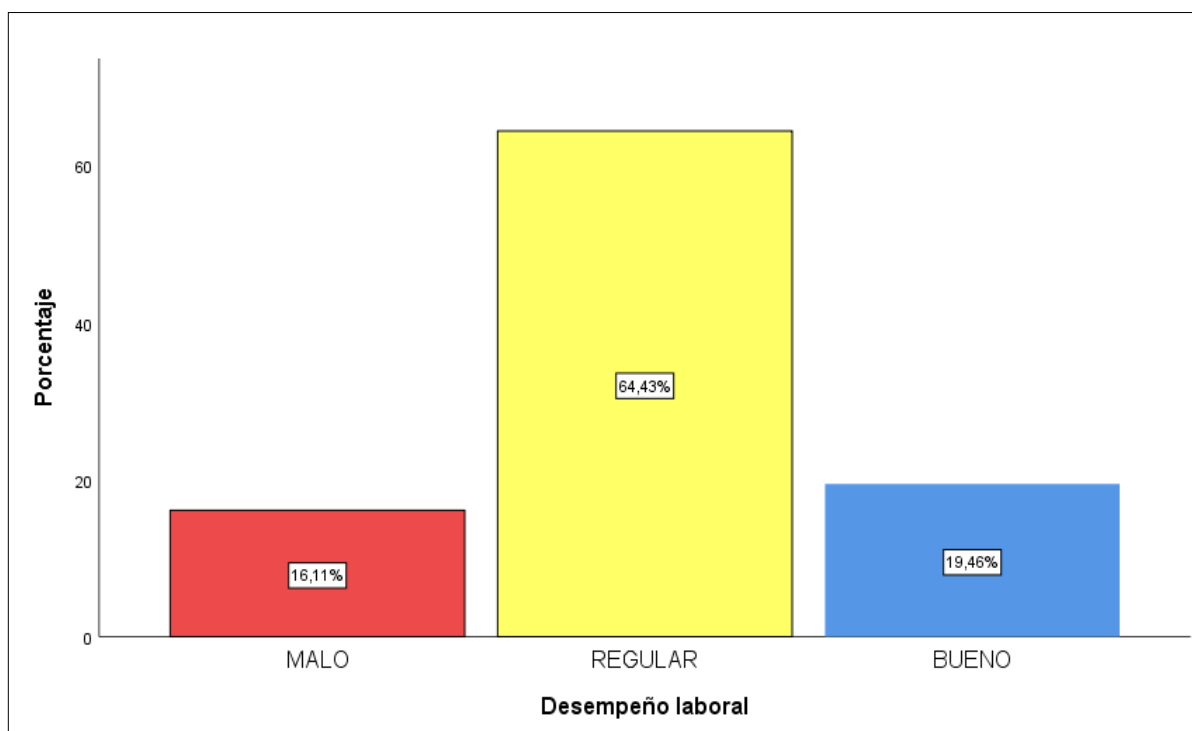
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	16,1
Regular	96	64,4
Bueno	29	19,5
Total	149	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.



La figura 2 muestra que 96 colaboradores encuestados que simbolizan el 64.43% perciben el desempeño laboral en un nivel regular, 29 de los subordinados encuestados que simbolizan el 19.46% lo estiman bueno, y 24 subordinados encuestados que corresponden al 16.11% perciben al desempeño en un rango malo. Se evidencia que la mayoría de los colaboradores perciben el desempeño laboral como regular debido a problemas como poca labor en conjunto y poca motivación que se les brinda.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del talento humano

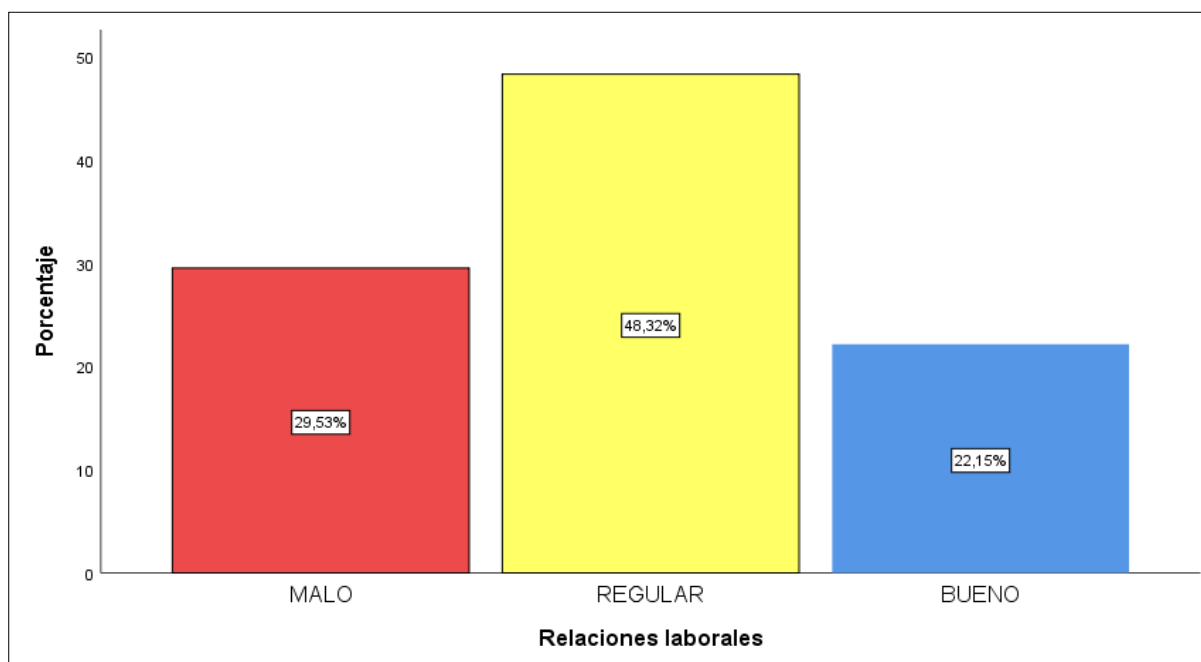
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones laborales.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	44	29,5
Regular	72	48,3
Bueno	33	22,1
Total	149	100,0

Figura 3

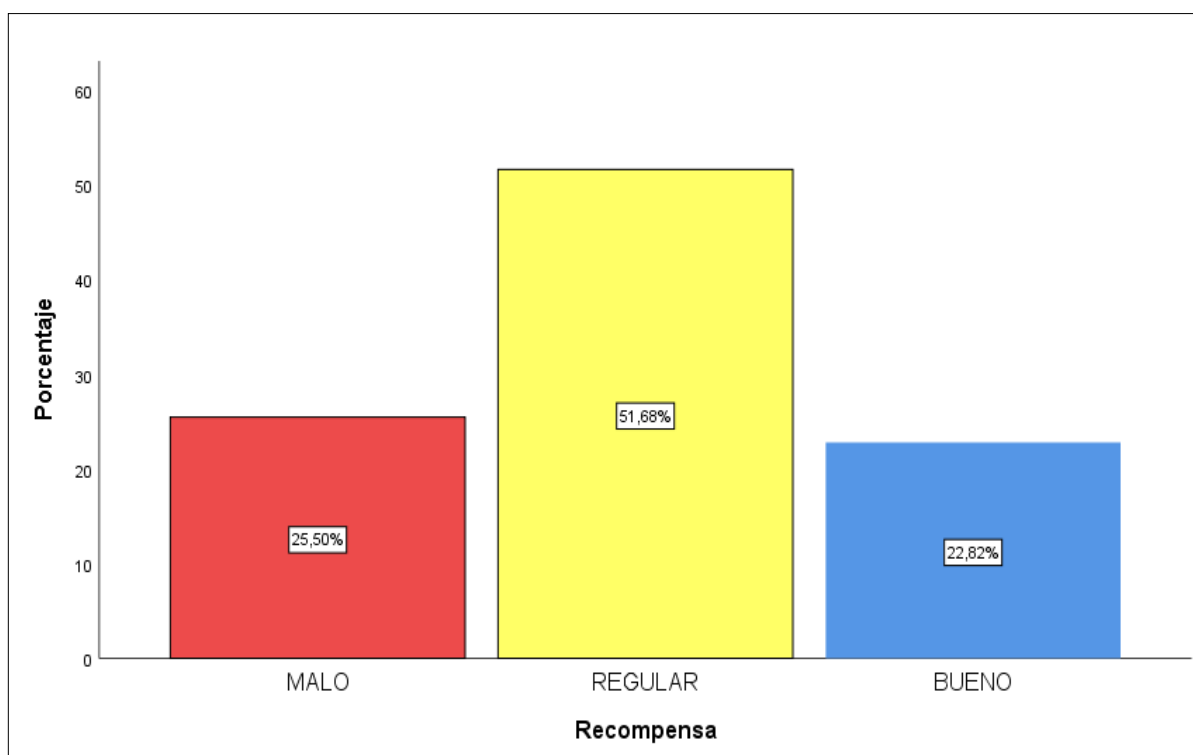
Análisis descriptivo de la dimensión relaciones laborales.



La figura 3 muestra que 72 colaboradores encuestados que simbolizan el 48.32% perciben la dimensión relaciones laborales de la variable gestión del talento humano en un rango regular, 44 de los subordinados encuestados que simbolizan el 29.53% lo estiman malo, y 33 subordinados encuestados que corresponden al 22.15% perciben a la dimensión relaciones laborales en un nivel bueno. Se evidencia que los colaboradores optaron por relaciones laborales regular debido a la baja reciprocidad y consideración.

Tabla 11*Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	25,5
Regular	77	51,7
Bueno	34	22,8
Total	149	100,0

Figura 4*Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.*

La figura 4 muestra que 77 colaboradores encuestados que simbolizan el 51.68% perciben la dimensión recompensa de la variable gestión del talento humano en un rango regular, 38 de los subordinados encuestados que simbolizan el 25.50% lo estiman malo, y 3 subordinados encuestados que corresponden al 22.82% perciben a la dimensión recompensa de la variable gestión del talento humano en un nivel bueno. Se evidencia que los colaboradores perciben las recompensas en manera regular debido a los incentivos y beneficios que no se encuentran acorde al mercado.

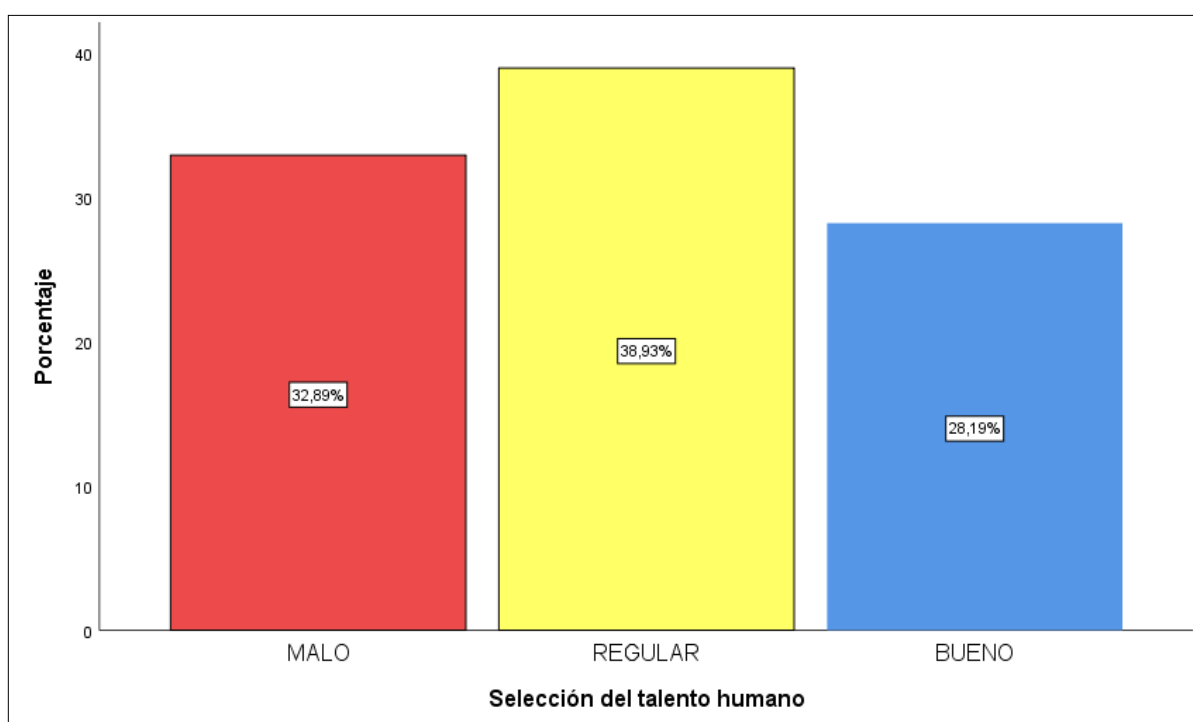
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión selección del talento humano.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	49	32,9
Regular	58	38,9
Bueno	42	28,2
Total	149	100,0

Figura 5

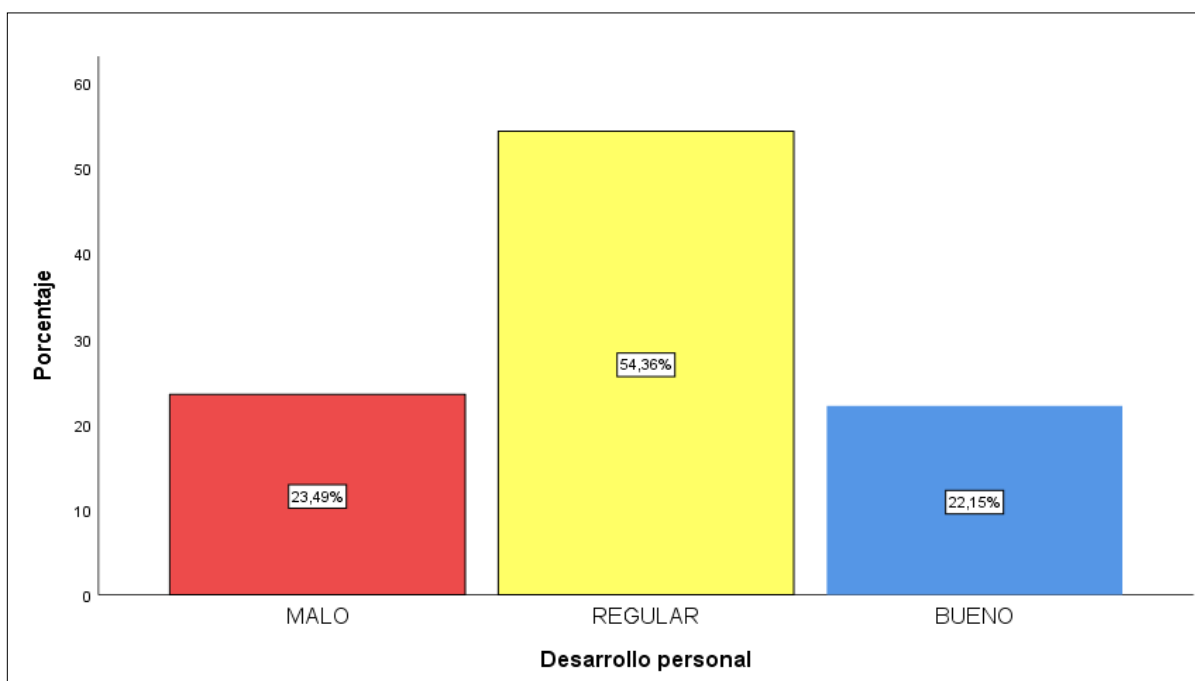
Análisis descriptivo de la dimensión selección del talento humano.



La figura 5 muestra que 58 subordinados encuestados que representan el 38.93% perciben la dimensión selección del talento humano de la variable gestión del talento humano en un nivel regular, 49 de los subordinados encuestados que simbolizan el 32.89% lo estiman malo, y 42 subordinados encuestados que corresponden al 28.19% perciben a la dimensión selección del talento humano en un rango bueno. Se evidencia que los colaboradores perciben la selección de forma regular debido a las pocas herramientas que se les viene brindando para ejercer un mejor trabajo.

Tabla 13*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	35	23,5
Regular	81	54,4
Bueno	33	22,1
Total	149	100,0

Figura 6*Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal.*

La figura 6 muestra que 81 colaboradores encuestados que simbolizan el 54.36% perciben la dimensión desarrollo personal de la variable gestión del talento humano en un nivel regular, 35 de los subordinados encuestados que simbolizan el 23.49% lo estiman malo, y 33 subordinados encuestados que corresponden al 22.15% perciben a la dimensión desarrollo personal en un rango bueno. Se evidencia que los colaboradores perciben el desarrollo personal de forma regular debido a las escasas oportunidades que se presentan de ascender o tomar un nuevo puesto que sea de beneficio para ellos, así como de nuevo aprendizaje o formación.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

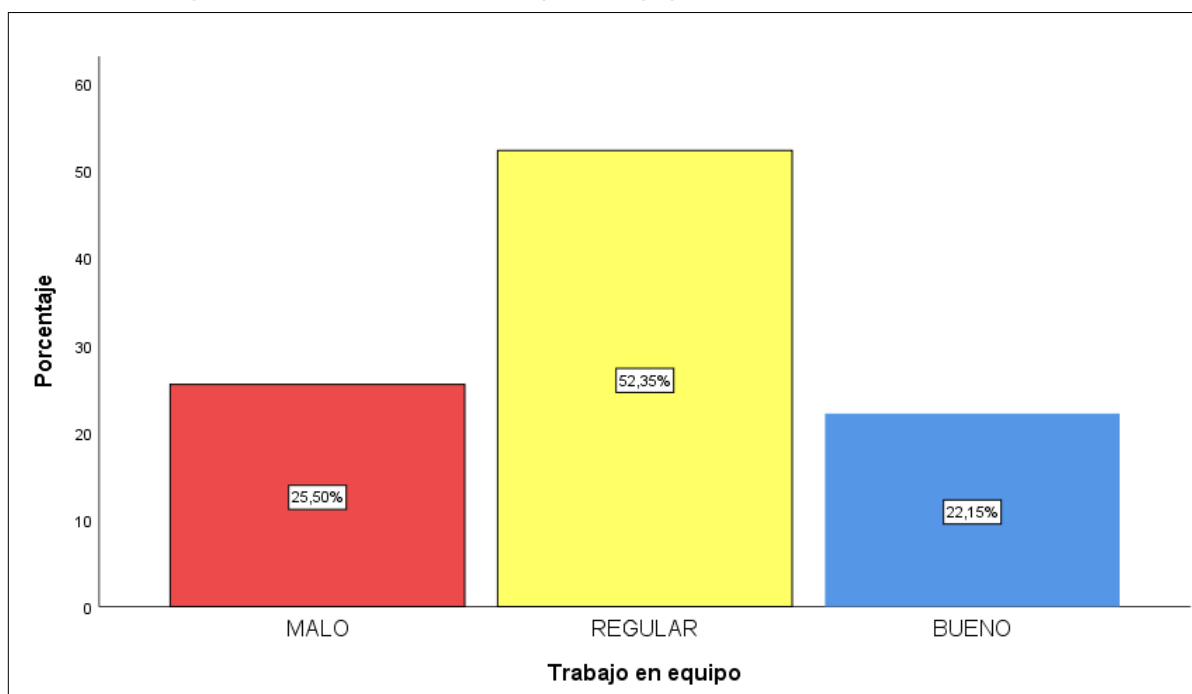
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	25,5
Regular	78	52,3
Bueno	33	22,1
Total	149	100,0

Figura 7

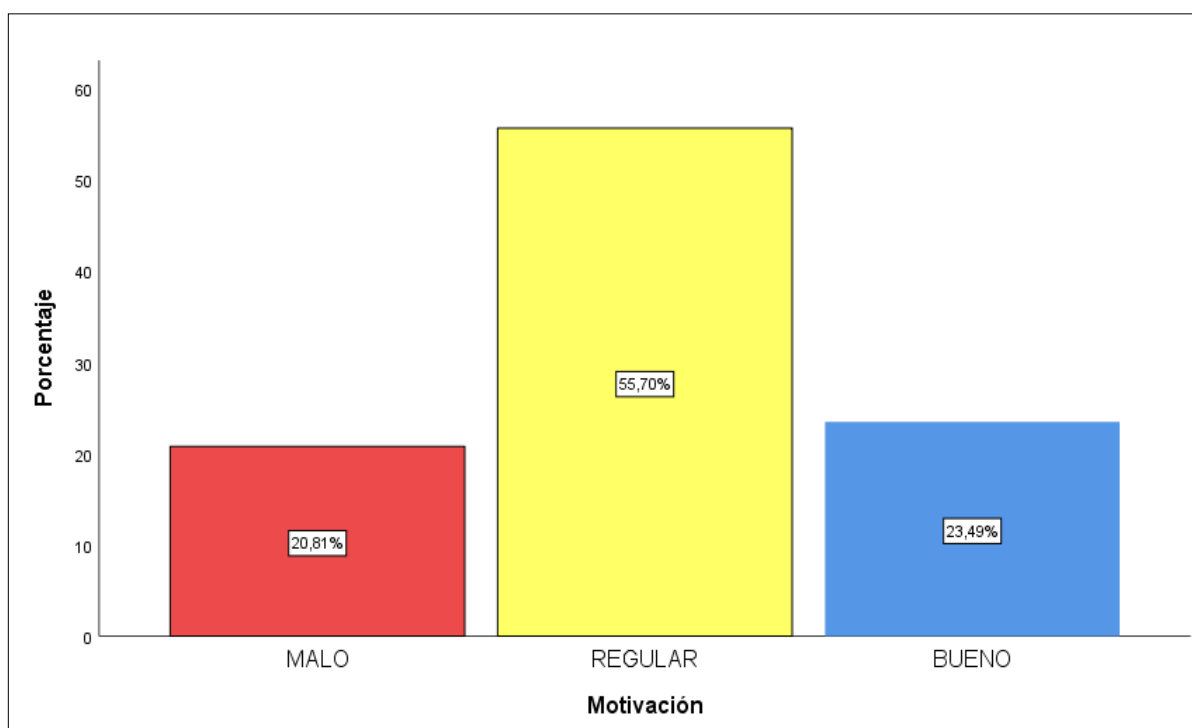
Análisis descriptivo de la dimensión trabajo en equipo.



La figura 7 muestra que 78 subordinados encuestados que simbolizan el 52.35% perciben la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 38 de los subordinados encuestados que simbolizan el 25.50% lo estiman malo, y 33 subordinados encuestados que corresponden al 22.15% perciben a la dimensión trabajo en equipo de la variable desempeño laboral en un nivel bueno. Se evidencia que los colaboradores perciben el trabajo en equipo de forma regular debido al nivel de comunicación y empatía que se presenta en la organización.

Tabla 15*Análisis descriptivo de la dimensión motivación.*

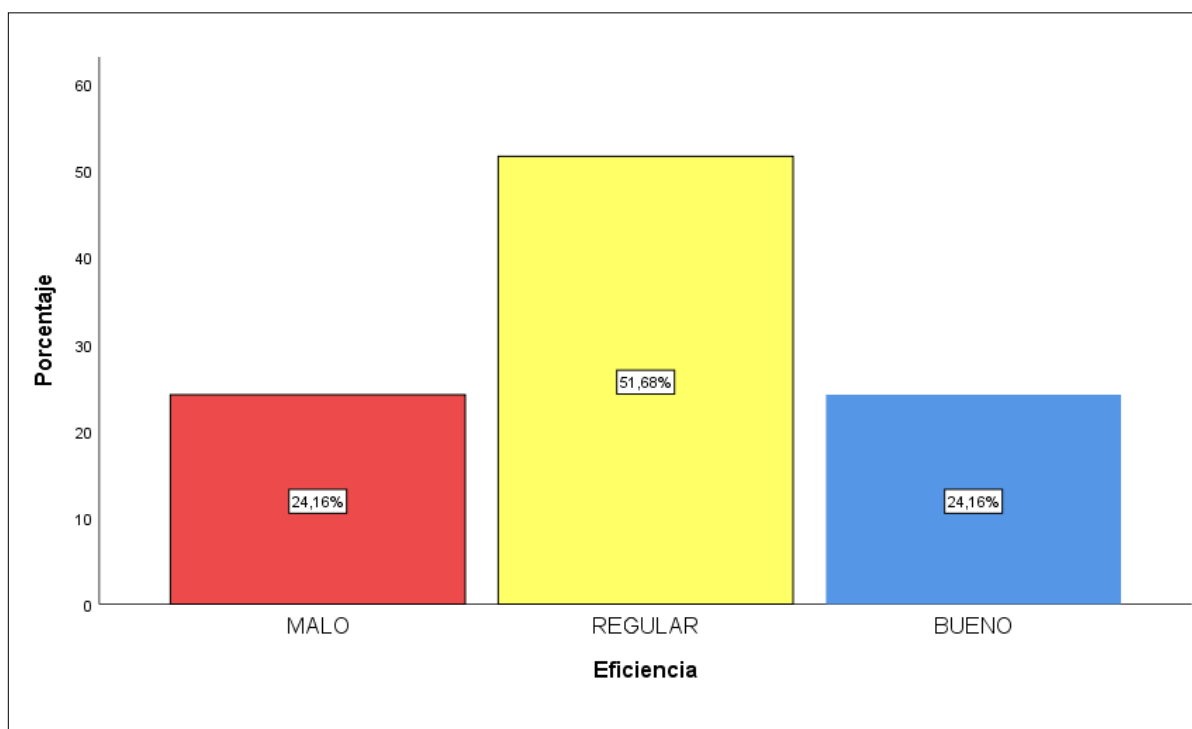
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	31	20,8
Regular	83	55,7
Bueno	35	23,5
Total	149	100,0

Figura 8*Análisis descriptivo de la dimensión motivación.*

La figura 8 muestra que 83 subordinados encuestados que simbolizan el 55.70% perciben la dimensión motivación de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 35 de los subordinados encuestados que simbolizan el 23.49% lo estiman bueno, y 31 colaboradores encuestados que corresponden al 20.81% perciben a la dimensión motivación en un rango malo. Se evidencia que los colaboradores perciben la motivación de forma regular debido a las condiciones laborales en la que les toca trabajar, asimismo muchas veces presentan gran insatisfacción en las decisiones que se toman en las jefaturas.

Tabla 16*Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.*

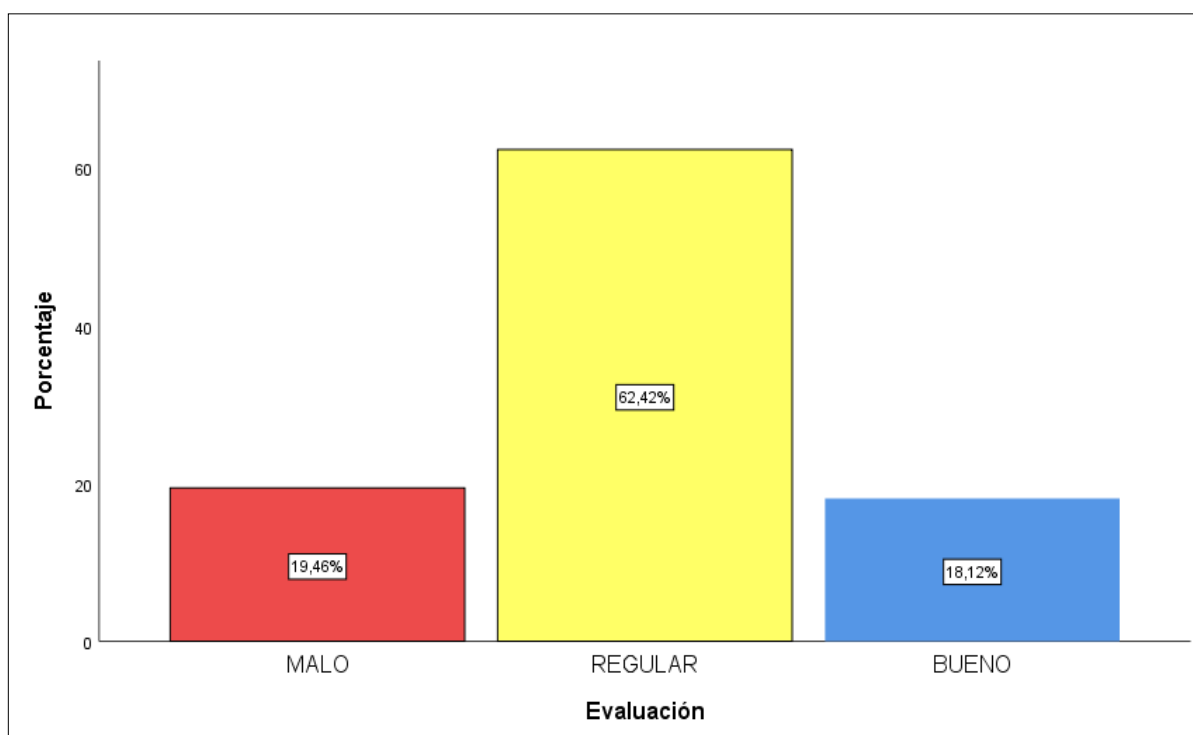
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	36	24,2
Regular	77	51,7
Bueno	36	24,2
Total	149	100,0

Figura 9*Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.*

La figura 9 muestra que 77 subordinados encuestados que simbolizan el 51.68% perciben la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral en un nivel regular, 36 de los colaboradores encuestados que simbolizan el 24.16% lo estiman bueno, y 36 subordinados encuestados que corresponden al 24.16% perciben a la eficiencia de la variable desempeño laboral en un rango malo. Se evidencia que los colaboradores perciben la eficiencia de forma regular debido a la escasa cooperación que se presenta en el área de trabajo entre ellos y sus jefes. A su vez Indican que no se les capacita a todos por igual.

Tabla 17*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	29	19,5
Regular	93	62,4
Bueno	27	18,1
Total	149	100,0

Figura 10*Análisis descriptivo de la dimensión evaluación.*

La figura 10 muestra que 93 subordinados encuestados que simbolizan el 62.42% perciben la dimensión evaluación de la variable desempeño laboral en un rango regular, 29 de los subordinados encuestados que simbolizan el 19.46% lo estiman malo, y 27 colaboradores encuestados que corresponden un 18.12% perciben la dimensión evaluación en un rango bueno. Se evidencia que los colaboradores perciben la evaluación de forma regular debido a que muchas de sus experiencias en su área no son tomadas en cuenta, lo cual no permiten desarrollar sus habilidades o generar nuevas aptitudes frente a los problemas que se presentan.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

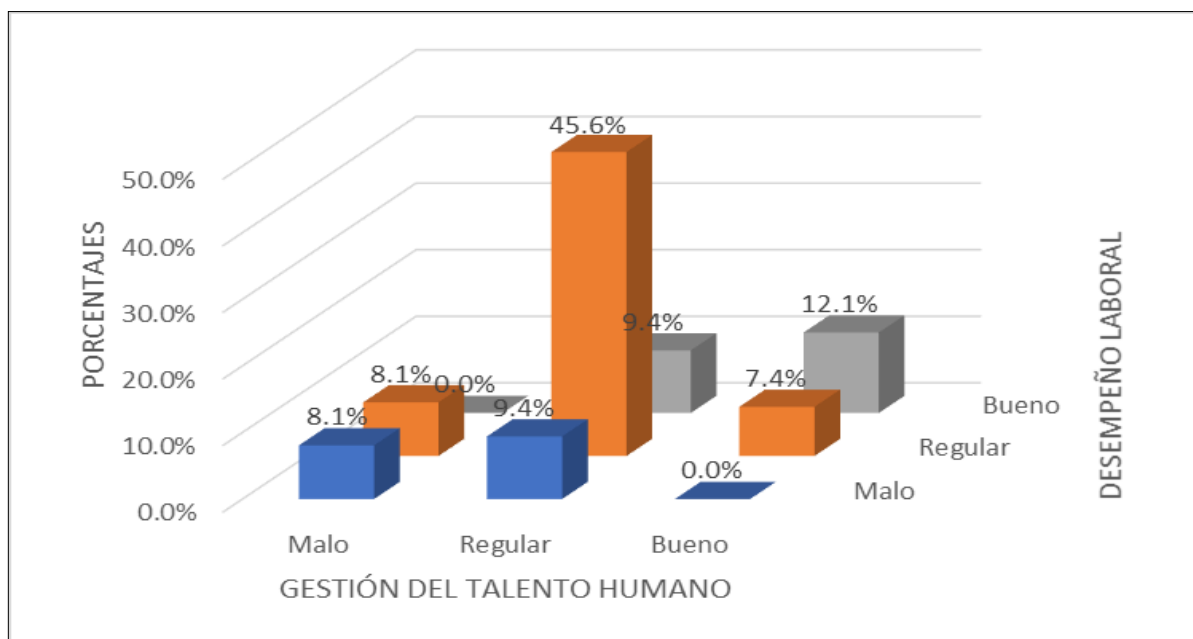
Tabla 18

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

Gestión del talento humano	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		Fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	12	8.1%	14	9.4%	0	0.0%	26	17.4%
Regular	12	8.1%	68	45.6%	11	7.4%	91	61.1%
Bueno	0	0.0%	14	9.4%	18	12.1%	32	21.5%
Total	24	16.1%	96	64.4%	29	19.5%	149	100.0%

Figura 11

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



La tabla 18 y figura 11 detallan la descripción con relación a las variables de estudio, se puede observar que el 8.1% a los que se les encuestó estiman la relación entre las variables mencionadas en un rango malo. De la misma forma, 45.6% de los encuestados notan esta relación como regular, a su vez el 12.1% de los encuestados confirman que esta relación es buena; esto prueba que existe relación directa entre

la variable gestión del talento humano y el desempeño laboral, por lo que se comprobará con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H_a. La variable desempeño laboral difiere una distribución normal.

Tabla 19

Resultado de la prueba de normalidad del desempeño laboral.

		Desempeño laboral
N		149
Parámetros normales ^{a,b}	Media	97,6913
	Desv. Desviación	24,01236
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,132
	Positivo	,132
	Negativo	-,091
Estadístico de prueba		,132
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov indicado en la tabla 19 evidencian que los puntajes de la variable desempeño laboral no se aproximan a una distribución normal, consideran que el nivel de significancia es menor que el 0.05; este resultado indica que la prueba estadística de correlación debe ser no paramétrica considerando la Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

H_a. Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

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

Regla de decisión: Sig. $\geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. $< 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 20

Resultado de correlación entre gestión del talento humano y desempeño laboral.

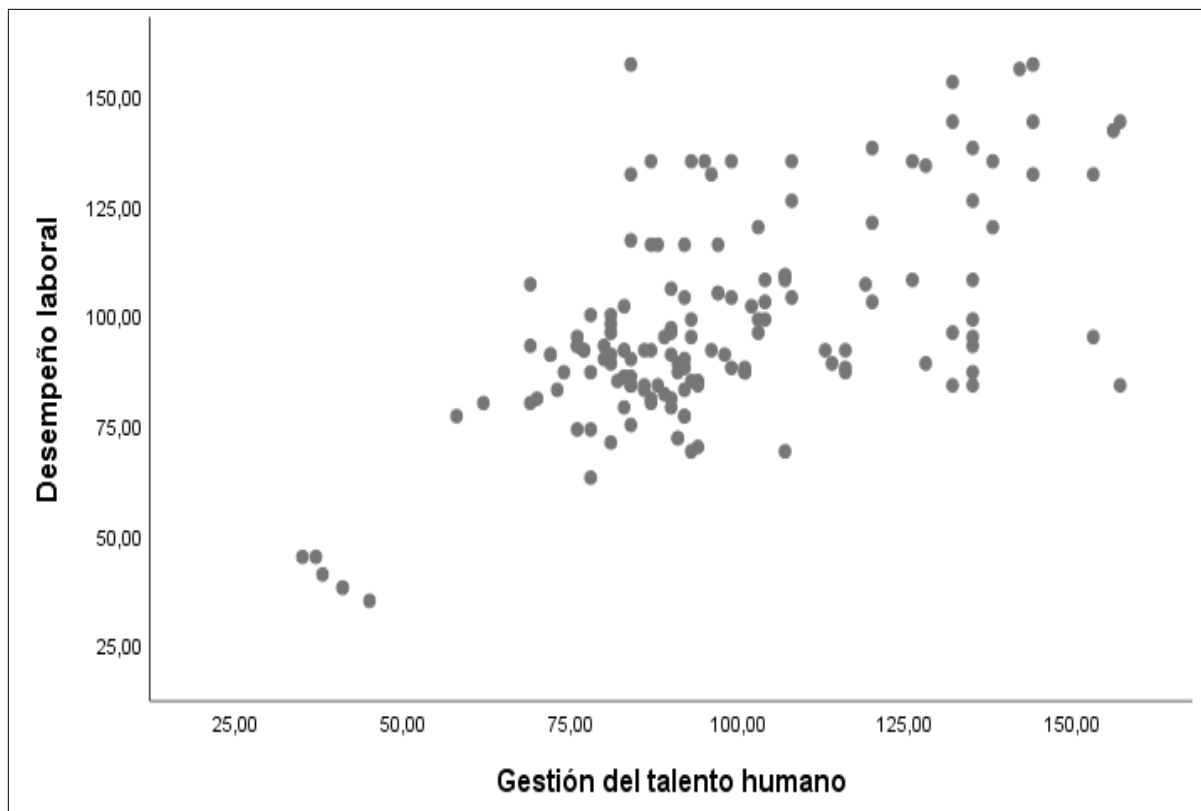
		Desempeño laboral	
Rho de	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	,529**
Spearman	humano	Sig. (bilateral)	,000
		N	149

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

Los resultados evidenciados en la tabla 20 indican que la gestión del talento humano y el desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada (Rho=0.529), a un nivel de significancia bilateral de 0.000 cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación.

Figura 12

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



En la figura 12 se detallan los resultados del gráfico de dispersión, en cual de demuestra que existe una relación positiva directa entre la gestión del talento humano y desempeño laboral, en otras palabras, podemos afirmar que a puntajes elevados de la variable de estudio gestión del talento humano, serán en su mayoría elevados los puntajes de la variable desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

H₁. Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Tabla 21

Resultado de correlación entre la dimensión relaciones laborales y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coefficiente de correlación	,419**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	149

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

Los resultados evidenciados en la tabla 21 indican que la dimensión relaciones laborales de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada ($Rho=0.419$), a un nivel de significancia bilateral de 0.000 cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

H₂. Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Tabla 22

Resultado de correlación entre la dimensión recompensa y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	,406**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	149

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

Los resultados evidenciados en la tabla 22 indican que la dimensión recompensa de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada ($Rho=0.406$), a un nivel de significancia bilateral de 0.000 cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

H₃. Existe relación entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la dimensión selección del talento humano y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Selección del talento humano	Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	149

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

Los resultados evidenciados en la tabla 23 indican que la dimensión selección de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada ($Rho=0.533$), a un nivel de significancia bilateral de 0.000 cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

H₄. Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.

Tabla 24

Resultado de correlación entre la dimensión desarrollo personal y desempeño laboral.

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	,478**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	149

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

Los resultados evidenciados en la tabla 24 indican que la dimensión desarrollo personal de la variable gestión del talento humano y la variable desempeño laboral presentan una correlación positiva moderada ($Rho=0.478$), a un nivel de significancia bilateral de 0.000 cuyo resultado permite aceptar la hipótesis de investigación.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los instrumentos empleados en la recolección de datos pasaron por procesos de validación interna y análisis de confiabilidad. Respecto al cuestionario de gestión del talento humano se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,965; por otro lado, el cuestionario de desempeño laboral se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,982 estos resultados permitieron proceder con la recolección de datos.

En relación a los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis general a través del estadístico Rho de Spearman se logró un resultado de 0,529 a un nivel de significancia bilateral de 0,000, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estos resultados mencionados se pueden contrastar con los resultados alcanzados por Pinedo (2015) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, distrito de Lima – año 2015*, quien demuestra que las variables se relacionan de manera positiva alta entre la gestión del talento humano y el desempeño demostrado mediante un Rho de Pearson de 0,867; razón por el cual se recomendó mejorar continuamente las herramientas de planificación.

En relación a los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis específica 1 a través del estadístico Rho de Spearman se logró un resultado de 0,419 a un nivel de significancia bilateral de 0,000, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones laborales de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estos resultados mencionados se contrastan con los resultados alcanzados por Vásquez (2018) en la tesis *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Imaginativa comercial S.A.C Magdalena del Mar, Lima, Perú año 2017*, este autor encontró que dicha dimensión

relaciones laborales y la variable desempeño laboral, tienden a relacionarse con una magnitud de influencia aceptable en la prueba de Wilcoxon a un nivel de significancia de 0,00 por ello se recomendó mejorar el desempeño laboral con la aceptación del diseño organizacional de relaciones ya que influyen directamente con la dicha variable, mediante una orientación adecuada a su vez manuales de funciones, precisando el tipo de información que se brindan entre una y otra área.

En relación a los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis específica 2 a través del estadístico Rho de Spearman se logró un resultado de 0,406 a un nivel de significancia bilateral de 0,000, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión recompensa de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estos resultados obtenidos se contrastan con los resultados conseguidos por Pinedo (2015) en su tesis *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems SAC, distrito de Lima – año 2015*, se encontró que dicha dimensión recompensa y la variable desempeño laboral se relacionan a un nivel alto mediante un resultado Rho de Pearson de 0,743 demostrando que existe asociación significativa entre la recompensa laboral y el desempeño, por ello se recomendó mejorar las recompensas laborales motivando a los colaboradores para conseguir metas y objetivos.

En relación a los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis específica 3 a través del estadístico Rho de Spearman se logró un resultado de 0,533 a un nivel de significancia bilateral de 0,000, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión selección de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estos resultados se contrastan con los obtenidos por Casma (2015) en su tesis *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la Empresa FerroSistemas, Surco - Lima, año 2015*, quien

encuentra que dicha dimensión y la variable desempeño laboral tienden a relacionarse de manera directa y moderada mediante un Rho de Pearson de 0,540 por ello se recomendó identificar las necesidades del trabajador en los puestos que labora para orientar programas de desarrollo de capacidades y habilidades.

En relación a los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis específica 4 a través del estadístico Rho de Spearman se logró un resultado de 0,478 a un nivel de significancia bilateral de 0,000, podemos afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión desarrollo personal de la gestión del talento humano y el desempeño laboral, estos resultados logrados se contrastan con los obtenidos por Vásquez (2018) en su tesis *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Imaginativa comercial S.A.C Magdalena del Mar, Lima, Perú año 2017* se encontró que dicha dimensión y la variable desempeño laboral tienden a relacionarse con una magnitud de influencia aceptable en la prueba de Wilcoxon se obtuvo una probabilidad de 0,00 menor al 0,05, demostrando que existe asociación significativa entre el desarrollo y el desempeño, por ello se recomendó que la empresa Imaginativa debe de orientar en los planes de remuneración, los incentivos son componentes significativos de cualquier empresa. El objetivo principal es motivar a los trabajadores mediante los incentivos.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe correlación positiva moderada entre las variables gestión del talento humano y la variable desempeño laboral en la empresa Ripley sede Miraflores – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,529 a un nivel de significancia de 0,000. Esto manifiesta que las variables están correlacionadas, debido a esto, cuando la gestión del talento humano es eficiente los colaboradores incrementan su desempeño laboral en la organización de manera regular.

Segundo. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión relaciones laborales y la variable desempeño laboral en la empresa Ripley sede Miraflores – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,419 a un nivel de significancia de 0,000. Esto manifiesta que las variables están correlacionadas, debido a esto, cuando las relaciones laborales son eficientes los colaboradores incrementan su desempeño laboral en la organización de manera regular.

Tercero. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral en la empresa Ripley sede Miraflores – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,406 a un nivel de significancia de 0,000. Esto manifiesta que las variables están correlacionadas, debido a esto, cuando la recompensa se presenta de condición eficiente los colaboradores incrementan su desempeño laboral en la organización de manera regular.

Cuarto. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión selección del talento humano y la variable desempeño laboral en la empresa Ripley sede Miraflores – 2019 a través de un Rho de Spearman de 0,533 a un nivel de significancia de 0,000. Aquello manifiesta que las variables se encuentran correlacionadas, debido a esto, cuando la selección del talento humano es eficiente los colaboradores incrementan su desempeño laboral en la organización de manera regular.

Quinto. Existe correlación positiva moderada entre la dimensión desarrollo personal y la variable desempeño laboral en la empresa Ripley sede Miraflores – 2019, mediante un Rho de Spearman de 0,478 a un nivel de significancia de 0,000. Esto manifiesta que las variables están correlacionadas, debido a esto, cuando el desarrollo personal es eficiente los colaboradores incrementan su desempeño laboral en la organización de manera regular.

5.3. Recomendaciones

En relación con la conclusión principal, se recomienda que el área encargada de recursos humanos adopte la herramienta del empoderamiento con los trabajadores en donde se brinde nuevas responsabilidades y se les comprometa con la organización para un mejor desempeño. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Realizar las nuevas actividades se debe brindar información correcta que sea asequible para el grupo de trabajo.
- Recompensar las buenas decisiones y las soluciones a los problemas que se presenten.
- Proporcionar una retroalimentación de las actividades puestas en marcha.

En relación con la segunda conclusión, se sugiere optar por la herramienta de gestión que permitan el equilibrio laboral entre todos los miembros de la empresa que permitan escuchar a los demás en ideas aportes u otros ser amable y empatizar con los compañeros a la vez poder compartir nuevos retos y metas por alcanzar. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Apoyar a todos por igual en las malas y buenas decisiones que se puedan tomar.
- Generar una comunicación de confianza que permita el involucramiento de las áreas hacia un mismo fin.
- Brindar compañerismo en las nuevas labores que se encomiendan.

En relación con la tercera conclusión, se puede afirmar la recomendación de adoptar herramientas no solo de recompensa monetarias sino también incentivos que ayuden a los trabajadores a sentirse motivados. Del mismo modo no efectuar

demasiados cambios al sistema de beneficios. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Generar recompensas no formales, es decir, felicitar a las personas que día a día logran un buen desempeño.
- Incentivar con metas a corto y a largo plazo.
- Crear beneficios o bonificaciones a los trabajadores por generar ideas de solución a problemas o conflictos.

En relación con la cuarta conclusión, se recomienda acoger un sistema de información modernizado que permita tener los logros y productividad de los colaboradores, por otro lado, generar e incentivar el desarrollo de competencias y capacidades del personal que desea lograr escalar posiciones. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Adaptar softwares de reclutamiento y selección que posean las características y perfiles de los puestos requeridos.
- Brindar más importancia de selección a los trabajadores propios de la organización.
- Programas de desarrollo de nuevas competencias y capacidades para formar crecimiento en la empresa.

En relación con la quinta conclusión, se sugiere adecuar herramientas o procesos que permitan a los colaboradores conocer a cerca de nuevos puestos de trabajo en la organización ya sea en la sede misma u otra, de igual modo motivar a que realicen los procesos de selección internos. Las actividades propuestas para esta recomendación son:

- Publicar nuevos puestos de trabajo, exclusivos para personal de la empresa, además publicarlos vía online e informar en reuniones.

- Poseer en la base de datos el desempeño que ha ido generando el colaborador en el tiempo que se encuentra en la empresa.
- Brindar orientaciones a cerca de los nuevos puestos y actividades que se realizan.

REFERENCIAS

- Benavides, T. (2016). *Gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Icapar de la ciudad de Machala* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional Utmachala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/7786>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.
- Caicedo, F. (2015). *Modelo de gestión de talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de las empresas de Corporación El Rosado en el Centro Comercial Paseo Shopping Babahoyo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1655>
- Casma, C. (2015). *Relación de la gestión del talento humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa FerroSistemas, Surco - Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/963>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2010). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). McGraw-Hill.
- Crescendo (2015). *Gestión del talento humano en empresas, casos de éxito*. Crescendo. <http://www.crescendogtalento.com/blog/2015/4/20/gestion-talento-humano-empresas-casos-exito>
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano y del conocimiento* (2ª ed.). ECOE.
- Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Macro.

- El Comercio (2018, 20 de agosto). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Esan Business (2017, julio). *La gestión del talento humano en el Perú: una tarea en constante desarrollo*. Esan Business. <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>
- Estela, E. (2018). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2045>
- Expansión (2018, enero). *¿Crees que trabajas demasiado? México es el país de la OCDE que más horas labora*. Expansión. <https://expansion.mx/carrera/2018/01/31/mexico-trabaja-2-255-horas-al-ano-es-el-pais-mas-productivo-de-la-ocde>
- Fuentes, L. (2018). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal, Miraflores* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/24545>
- Gestión (2019, 11 de abril). *¿Qué factores garantizan que una persona sea feliz en su trabajo?* *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/factores-garantizan-persona-sea-feliz-organizacion-empresas-nnda-nnlt-263720-noticia/>
- Gubbins, A. (2018, octubre). *Ambiente y cultura organizacional en el sector Industrial*. Great Place to Work. <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/blog-peru/ambiente-y-cultura-organizacional-en-el-sector-industrial>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa*. San Marcos.
- Llano, E. y Rivera, L. (2015). *Sistema de gestión del talento humano, el cual reflejará importantes resultados favorables para la misma, que está dedicada a la producción y comercialización de flores, de la provincia de Cotopaxi* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional UTC. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2192>
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F. y Plinio, G. (2002). *Marco para mejorar el desempeño*. Morata.
- Newstrom, J. (2007) *Comportamiento humano en la empresa* (13ª ed.). McGraw-Hill.
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pinedo, C. (2015). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Labsystems S.A.C. del distrito Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/35182>
- Ponce, B. (2014). *La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en el ministerio de justicia, derechos humanos y cultos planta central-Quito* [Tesis de maestría, Universidad UTE]. Repositorio Institucional UTE. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/12797>
- Ramos, A. (2014). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral en la cooperativa de ahorro y crédito educadores de Pastaza* [Tesis de pregrado,

Universidad Regional Autónoma de Los Andes]. Repositorio Institucional Uniandes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/793>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ª ed.). Pearson.

Vásquez, A. (2018). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral de la empresa Imaginativa Comercial S.A.C. Magdalena del Mar* [Tesis de pregrado; Universidad Telesup]. Repositorio Institucional Utelesup. <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/103>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?</p> <p>Problemas Específicos ¿Qué relación existe entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019? ¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019? ¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019? ¿Qué relación existe entre</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019. Determinar la relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019. Determinar la relación entre</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos Existe relación entre las relaciones laborales y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019 Existe relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019</p>	Variable 1: Gestión del talento humano			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Relaciones laborales	- Reciprocidad - Involucramiento - Confianza	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Malo [8 - 20) Regular [21-31) Bueno [31 -40)
			Recompensa	- Remuneración - Incentivos - Beneficios		Malo [8 - 18) Regular [19-28) Bueno [29-40)
			Selección del talento humano	- Competencias - Capacidades - Aptitudes		Malo [8 - 20) Regular [21-31) Bueno [32-40)
			Desarrollo personal	- Aprendizaje - Formación - Desarrollo		Malo [8-19) Regular [20-29) Bueno [30-40)
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Trabajo en equipo	- Empatía - Liderazgo - Comunicación	1: Nunca 2: Casi Nunca 3: A veces	Malo [8 - 20) Regular [21-31) Bueno [31 -40)

<p>la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019?</p>	<p>la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019</p> <p>Determinar la relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores – 2019.</p>	<p>Existe relación entre la selección del talento humano y el desempeño de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019</p> <p>Existe relación entre el desarrollo personal y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Miraflores - 2019</p>	<p>Motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condición laboral - Satisfacción - Logros laborales 		<p>4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Malo [8 - 18) Regular [19-29) Bueno [30-40)</p>
			<p>Eficiencia</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Resolución de problemas - Capacitación 			<p>Malo [8 - 19) Regular [20-31) Bueno [32-40)</p>
			<p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Feedback - Seguimiento - Evaluadores 			<p>Malo [8-19) Regular [20-29) Bueno [30-40)</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadísticos utilizados</p>			
<p>Tipo Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p>	<p>Población 242 colaboradores de la empresa Ripley Miraflores.</p> <p>Muestra 149 colaboradores</p>	<p>Variable 1: Gestión del talento humano Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de Gestión del talento humano</p> <p>Variable 1: Desempeño laboral Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral</p>	<p>Estadística descriptiva Tablas y gráficos estadísticos</p> <p>Estadística inferencial R de Spearman</p>			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de gestión del talento humano

Edad:

Sexo:

Cargo/ocupación:

Años de servicio:

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión del talento humano. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
RELACIONES LABORALES						
1	Se siente parte de la organización.	1	2	3	4	5
2	Existe el intercambio de ideas en su área.	1	2	3	4	5
3	Existen tratos justos en su centro de labor.	1	2	3	4	5
4	Cumplir con sus labores es estimulante	1	2	3	4	5
5	Tiene clara la misión, visión y objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
6	Su labor es parte importante en la organización.	1	2	3	4	5
7	Es escuchado en sus ideas, aportes o inquietudes.	1	2	3	4	5
8	Se le brinda la confianza para realizar nuevas labores.	1	2	3	4	5
RECOMPENSA						
9	El sueldo que recibe es acorde a la labor que realiza	1	2	3	4	5
10	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.	1	2	3	4	5
11	Se le brindan bonificaciones adecuadas a la labor que realiza.	1	2	3	4	5
12	Sus bonificaciones cubren sus necesidades personales.	1	2	3	4	5
13	Está de acuerdo con la participación en los resultados que la empresa genera.	1	2	3	4	5
14	Los beneficios que recibe cumplen sus expectativas.	1	2	3	4	5
15	La empresa le brinda los beneficios correspondientes.	1	2	3	4	5
16	Sus beneficios son iguales a los de sus compañeros.	1	2	3	4	5
SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO						

17	En su selección se evaluaron sus habilidades para el puesto.	1	2	3	4	5
18	Sus habilidades han ido en aumento.	1	2	3	4	5
19	El nuevo personal ingresante posee nuevas habilidades	1	2	3	4	5
20	Sus capacidades son acordes al puesto en que se encuentra	1	2	3	4	5
21	En selección fueron tomadas en cuenta sus capacidades.	1	2	3	4	5
22	Su aptitud le llevó a conseguir el puesto	1	2	3	4	5
23	Sus aptitudes son acordes al trabajo que realiza	1	2	3	4	5
24	Recibe herramientas para desenvolverse en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
DESARROLLO PERSONAL						
25	Se promueve su mejora continua.	1	2	3	4	5
26	Se le brinda nuevas herramientas para su desempeño.	1	2	3	4	5
27	Existen charlas constantes de procesos novedosos	1	2	3	4	5
28	Se promueve la capacitación en la organización.	1	2	3	4	5
29	Sus actividades laborales le permiten alcanzar nuevos retos.	1	2	3	4	5
30	Se realizan las tareas según lo planificado.	1	2	3	4	5
31	Existe el desarrollo profesional en la organización	1	2	3	4	5
32	Se le informa sobre vacantes a nuevos puestos.	1	2	3	4	5

Cuestionario del desempeño laboral

Edad: Sexo:

Cargo/ocupación: Años de servicio:

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño laboral. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
TRABAJO EN EQUIPO						
1	Manifiesta sus ideas en las reuniones	1	2	3	4	5
2	Se compromete con las tareas encargadas.	1	2	3	4	5
3	Su jefe le incentiva a brindar ideas.	1	2	3	4	5
4	Su jefe promueve el entusiasmo.	1	2	3	4	5
5	Su jefe le brinda apoyo en situaciones adversas	1	2	3	4	5
6	Puede expresar sus ideas libremente.	1	2	3	4	5
7	Escucha de forma adecuada a sus compañeros	1	2	3	4	5
8	Los medios de comunicación son los adecuados.	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
9	Las condiciones de su área de trabajo son las adecuadas.	1	2	3	4	5
10	Su estado de ánimo es positivo al terminar su jornada laboral.	1	2	3	4	5
11	Se siente orgulloso del trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
12	Lo motivan a realizar su trabajo de manera efectiva.	1	2	3	4	5
13	El ambiente laboral es de su agrado	1	2	3	4	5
14	Alcanza los objetivos de su área.	1	2	3	4	5
15	Le brindan reconocimientos cuando alcanza metas.	1	2	3	4	5
16	Sus logros son tomados en cuentas para nuevos puestos.	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
17	El trabajo con sus compañeros se realiza sin problemas	1	2	3	4	5
18	Existe cooperación en su área de trabajo	1	2	3	4	5

19	Aprende de los demás.	1	2	3	4	5
20	Los problemas del área se solucionan inmediatamente.	1	2	3	4	5
21	Participa en la solución de conflictos	1	2	3	4	5
22	Recibe capacitaciones periódicamente.	1	2	3	4	5
23	Luego de una capacitación sus resultados son de mejor calidad	1	2	3	4	5
24	Se le capacita todos por igual	1	2	3	4	5
EVALUACIÓN						
25	Las herramientas que se le brindan son de utilidad.	1	2	3	4	5
26	Se toma en cuenta sus experiencias para mejoras en su área.	1	2	3	4	5
27	Las evaluaciones que le realizan son constantes.	1	2	3	4	5
28	Las capacitaciones que recibe provocan su crecimiento personal	1	2	3	4	5
29	Tu jefe fomenta tu desarrollo profesional, a través de recomendaciones.	1	2	3	4	5
30	Siente que sus evaluadores conocen del tema	1	2	3	4	5
31	Los evaluadores identifican adecuadamente sus habilidades.	1	2	3	4	5
32	Le proponen actividades de mejora para su labor	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): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: DR. WIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: ALASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20140

DNI: 17858481

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

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 []

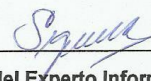
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: ALASQUEZ RUIZ SEGUNDO 20140

DNI: 17858485

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

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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. Dr. Mg/Lic./Ing.: Bonilla Ferrer, Jose Luis

DNI: 04641381

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: **DESEMPEÑO LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.: Bonilla Ferrer, Jose Luis

DNI: 04641381

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

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

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is as follows:

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA RIPLEY SEDE MIRAFLORES – 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
DIEGO OMAR ELIAS LAINES
ORCID: 0000-0003-2813-4409

ASESOR

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total match rate of 13%. The top two matches are:

Match Number	Source	Match Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	2 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates 'Página: 1 de 110', 'Número de palabras: 19228', and 'Alta resolución Activado'. The system tray shows the date as 6/08/2022 and the time as 00:09.

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

Lima, 29 de Octubre del 2019


Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.-

Por medio de la presente, tenemos a bien saludarlos y a la vez acreditar al estudiante de la carrera de Administración de Empresas señor Diego Omar Elias Laines ha realizado sus encuestas en nuestra Institución y acceso, con fines de obtener información que le permita desarrollar su Proyecto de trabajo de grado, sobre el tema de investigación relacionado a la "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Ripley sede Lima, Miraflores – 2019", cuyo estudio contribuirá e impactará a la organización positivamente.

Sin otro particular


KAREN GODDY RAMÍREZ
Káren Godoy Ramírez
Jefe de Gestión de Personas y EdC
Tienda Miraflores

R I P L E Y

001.04.12

Anexo 6. Base de datos

Autoguardado base - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Número

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Ideas

AP1 item010

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	
1	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20	item21	item22	item23	item24	item25	item26	
2	3	4	3	3	1	5	3	3	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	
4	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	2	
5	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	4	4	3	
6	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	
7	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	1	3	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	3	
8	3	4	3	5	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	
9	3	4	3	5	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	4	5	5	4	4	4	3	
10	3	4	4	3	2	2	3	3	2	1	1	1	4	1	4	3	4	1	5	3	3	1	4	4	4	2	
11	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	1	2	4	4	4	
12	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	
13	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	
14	3	4	3	5	3	4	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	
15	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	
16	1	1	3	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
19	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	1	4	5	4	4	4	4	
20	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	2	
22	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	
23	2	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
24	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	2	2	4	5	5	5	4	5	5	3	
25	5	1	3	3	4	2	3	1	5	5	1	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	
26	2	2	4	1	3	2	2	5	4	4	3	3	2	1	1	2	2	4	4	4	3	3	1	1	3	3	
27	4	3	4	2	2	2	4	4	4	5	4	1	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
28	5	5	4	3	3	4	3	2	5	1	2	2	3	1	5	2	3	1	4	3	3	3	5	5	3	3	

base

Listo Recuento: 23 80%

Autoguardado base - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar Compartir Comentarios

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Ideas

AP1 X ✓ fx item010

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
29	1	1	2	2	2	3	3	3	5	2	2	5	3	5	4	5	1	3	2	2	3	1	1	3	4	
30	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	1	4	4	4	3	3	3	5	5	2	
31	4	3	3	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	1	1	1	1	2	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	4	2	3	
33	5	5	5	4	4	3	3	3	3	1	1	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	
34	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	
35	2	3	3	3	5	1	1	2	1	1	1	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
36	2	2	3	3	2	2	3	5	1	1	1	3	2	2	3	3	5	5	5	5	5	4	3	2	2	
37	4	3	3	3	5	5	5	3	2	2	2	2	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
38	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	2	
39	1	1	3	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
40	2	2	2	3	3	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	3	2	3	
41	3	2	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	2	2	1	2	1	2	2	1	1	5	4	2	
42	3	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	4	2	
43	2	4	3	2	1	5	5	2	2	2	1	5	3	2	3	3	2	4	4	1	1	5	5	5	3	
44	1	1	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	1	1	4	4	3	2	2	3	3	5	4	
45	2	2	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	5	2	2	5	3	3	2	4	4	
46	4	3	2	2	5	5	5	5	3	2	2	2	4	4	3	5	1	4	4	3	3	4	3	5	2	
47	4	3	3	3	2	2	2	5	1	1	1	1	3	2	2	5	3	2	2	3	4	2	1	2	3	
48	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	
49	2	2	2	3	3	5	5	4	2	5	5	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	4	2	
50	2	2	5	5	5	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	5	3	2	2	1	
51	2	3	3	3	2	2	4	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3	
52	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	3	1	2	4	1	5	3	4	4	5	5	3	3	3	
53	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	5	5	5	5	4	5	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	1	4	5	4	4	4	
55	3	4	3	3	1	5	3	3	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	

base

Listo Recuento: 23 80%

Autoguardado base - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar

Compartir Comentarios

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

Calibri 11 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Ideas

AP1 item010

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
57	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4	4	2	3
58	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	3	2	3	2	1	3	4	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4	1	1	1	5	1
60	4	3	1	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4
61	3	3	2	1	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	5	1
62	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	4	2	4	5	5	4
63	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4
64	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
65	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4
66	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2
67	4	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	4	4	3	3
68	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2
69	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
70	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4
71	3	4	5	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	4	5	3	2	4	4	4	4	2
72	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
73	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
74	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	3	1	3	3	3	3	4
77	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
78	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
79	4	3	1	2	2	2	2	2	4	5	5	5	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4
80	3	3	2	1	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	1	5	1
81	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5
82	4	4	4	3	2	3	2	1	3	4	3	1	3	1	3	3	4	4	3	3	4	1	1	1	5	1
83	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4
84	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	4

base

Recuento: 23 80%

Autoguardado base - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar

Compartir Comentarios

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

Calibri 11 Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato

Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Ideas

AP1 item010

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
85	3	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	4	2	4	2	3	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2
86	4	4	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	4	4	3	3
87	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2
88	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
89	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4
90	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
92	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
93	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	5	3	1	3	3	3	3	4
96	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	5	4	4
97	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	2	2	2	4	3	3	2	3	5	3	2	4	4	3	2	4
98	2	2	4	4	4	3	2	4	3	3	3	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
99	2	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	4	2	3	1	2	2	4	5	5	5	4	5	5	3
100	5	1	3	3	4	2	3	1	5	5	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	3	3
101	2	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	4	4	3	3
102	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4
103	3	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	2	1	3	4	5	5	5	4	5	5	5	2	2	4	3
104	3	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	4	5	5	3	1	4	5	4	4	4	4
105	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	1	2	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3
107	3	4	3	3	1	5	3	3	4	3	5	3	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
108	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
109	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	4	1	2	3	3	3	3	3	1	2	4	4	2	3
110	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	1	2	4	4	4	4
111	4	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4
112	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3

base

Recuento: 23 80%

Autoguardado base - Excel Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Buscar

Compartir Comentarios

Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición Ideas

Z148 1

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
123	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	4	4	2	1	3	2	3	4	3	2	4	2	1	4
124	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	2	2	4	2	2	1	1	1	1	1	4	4
125	1	1	3	5	3	2	5	5	2	2	2	3	3	1	1	1	4	3	4	1	5	5	5	3	2	2
126	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3
127	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	1	5	2	4	4	4	2	1	1	5	4	2	2	3	1
128	2	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	2	2	1	4	4	4	5	5
129	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1
130	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	1	1	3	2	4	4	2	2
131	2	2	2	5	5	5	2	2	1	1	1	3	3	2	2	4	1	1	1	3	3	2	4	2	1	1
132	1	2	2	3	3	3	3	3	5	1	1	3	2	4	4	4	1	5	5	5	5	3	3	4	1	1
133	2	1	2	2	2	2	2	3	1	3	3	4	4	4	4	5	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1
134	3	3	3	3	3	2	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	4	4	3	2	1	2	5	4	3	3
135	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	4	3	2	1	5	5	5	3	3	3	3	2	2
136	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3
137	1	3	2	2	2	2	3	3	5	4	4	4	2	2	2	3	1	1	4	2	1	5	3	3	1	3
138	1	1	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	2	2	5	1	1	1	2	3	1	4	1	3	2
139	4	4	4	3	3	2	2	2	2	5	1	1	1	5	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2
140	2	2	1	1	5	5	1	3	5	4	4	5	4	3	2	1	3	3	3	3	2	2	1	5	3	4
141	5	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	5	3	3	2	2	1	5	4
142	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	4	3	2	2	4	4	4	5	4	3
143	3	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	3	1	1	1	5	5	3	3	3	5	3	5	3	2
144	1	2	2	1	3	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	3	4	2	4
145	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2
146	2	3	2	3	2	5	4	3	2	2	2	3	4	3	2	2	1	1	2	3	2	5	4	2	2	2
147	2	2	5	1	2	3	3	1	1	1	1	2	4	3	3	4	1	1	2	2	3	4	3	2	4	3
148	5	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	5	1	1	3	2	1	1	3	2	3	5	2	1
149	3	2	2	4	2	4	3	2	5	5	5	5	4	3	2	1	1	1	1	5	3	3	3	3	2	2
150	2	2	2	3	1	4	4	4	3	3	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	5	3	2	2	2	2

Listo 80%

Anexo 7. Plan de acción

Plan de acción de la empresa Ripley sede Miraflores

7.1. Aspectos generales de la empresa

7.1.1 Razón social

Tiendas Por Departamento Ripley S.A.

7.1.2 Actividades que realiza

Compañía del sector retail que ofrece moda, accesorios y productos variados para el hogar a precios accesibles

7.1.3 Aspectos técnicos

Ubicación Geográfica: Dirección Legal: Av. las Begonias Nro. 545

Urbanización: Jardín

Distrito / Ciudad: San Isidro

Departamento: Lima, Perú

7.1.4. Plano de ubicación



7.2. Análisis interno

Foda de la empresa Ripley Miraflores

Fortaleza

Cuenta con un buen posicionamiento dentro del mercado. Extensa cadena de tiendas comerciales a lo largo del territorio. Diversificación de su cartera de negocios. Marca consolidada reconocida por los clientes. Desarrollo de marcas propias y alta inversión en publicidad y marketing.

Debilidad

Poca diferenciación con respecto a la competencia. Al ser una empresa grande tiene poca interacción con sus trabajadores. Alta exigencia para obtener crédito comercial y deficiencia en servicios online.

Oportunidad

Crecimiento del sector en los últimos años. Aumento de endeudamiento por compras al crédito. Crisis de competidores. Fechas comerciales en que aumenta el nivel de ventas y alto tráfico de consumidores en centros comerciales.

Amenaza

Tiendas minoristas o pymes ofrecen productos similares y a un mejor precio. Facilidad de obtención de crédito en otras casas comerciales. Crecimiento de la industria de ventas online y situación económica del país podría provocar cambios en las tasas reguladas por el banco central.

7.2. Análisis externo

7.2.1. Competencia

La competencia ofrece prendas de moda y productos variados.

Fortaleza

La fortaleza con la que cuenta *Saga Falabella* es que cuenta con empresas aliadas las cuales ofrecen distintos productos y servicios, del mismo modo viene siendo una de las empresas más conocidas en este sector del mercado.

Debilidad

Una debilidad es que existe mucha competencia, por parte de las tiendas pequeñas en los centros comerciales, que se llevan cierta cantidad de clientes, al quizás muchas veces los locales estar lleno de muchas personas.

Oportunidad

Incesante incremento de la economía, aumento en la demanda del sector, oportunidad de evolución, nuevas tiendas y oportunidad de ampliar su cartera de productos.

Amenaza

Una amenaza sería la entrada productos del exterior que cuesten mucho menos que los que ofrecen, causando que en periodos la empresa se vea afectada por el ingreso de estos.

7.3. Implementación del plan de mejoras

7.3.1 Objetivo del plan

Lograr incrementar el desempeño de los trabajadores de Ripley sede Miraflores.

7.3.2 Periodo de duración

4 meses.

7.3.3 Estrategias a Implementar

Estrategia 1

- Mejorar el sistema de remuneración.
- Aumentar el reconocimiento laboral.
- Valorar más a las personas.
- Generar ideas para las soluciones de problemas.
- Crear un ambiente de confianza.

- Potenciar la formación y aprendizaje.
- Fomentar la competición sana.
- Adaptar proyectos de responsabilidad social.
- Aumentar la responsabilidad social corporativa.
- Programas de motivación.
- Aumentar la comunicación asertiva.
- Brindar las herramientas necesarias
- Fomentar un buen balance entre vida laboral y vida personal.
- Planear reuniones dinámicas.
- Integración con Facebook
- Generar preselecciones
- Evaluaciones más exhaustivas.
- Brindar capacitaciones de nuevos puestos.
- Inversión única: S/. 4,000.00

Estrategia 2

- Administración de redes sociales
- Coordinar eficientemente el trabajo.
- Definir y comunicar claramente los objetivos.
- Involucrar a todos los trabajadores
- Ayudar al trabajador a explorar nuevas facetas.
- Brindar Feedback.
- Generar una recompensa razonable.
- Proveer de un buen espacio de trabajo.
- Generar desafíos.
- Brindar medios de comunicación formales e informales.

- Inversión mensual:

El presupuesto asignado mensual será de S/. 2,000.00 que serán divididas en 4 semanas para publicar en días claves.

7.4 Presupuesto general

1er mes: S/. 6,000.00

2do mes: S/. 2,000.00

3er mes: S/. 2,000.00

4to mes: S/. 2,000.00

Inversión total por la duración del plan: S/. 6,800.00

4.5. Diagrama de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reconocimiento laboral	x															
Integración con Facebook.		x		x												x
Capacitaciones dinámicas.						x		x								
Lugar de esparcimiento					x				x					x		
Programas de motivación										x						
Proyectos de responsabilidad social					x		x				x		x			
Evaluaciones			x					x				x			x	