



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN  
LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C. – FERREÑAFE,  
2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Alvarez Sarango, Cristopher Anthony  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9580-8170>**

**Bach. Piscoya Guevara, Erika Juliana  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1890-3016>**

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onésimo  
ORCID: [https://orcid.org/ \(0000-0002-8956-4739\)](https://orcid.org/0000-0002-8956-4739)**

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2023**

## APROBACIÓN DE JURADO

### LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C. – FERREÑAFE, 2022.

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Garcia Yovera Abraham Jose  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Mory Guarnizo Sandra  
Nombre Completo Firma

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

### **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C. – FERREÑAFE, 2022**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Alvarez Sarango Cristopher Anthony	DNI: 74535860	
Piscoya Guevara Erika Juliana	DNI: 43577081	

Pimentel, 29 de abril del 2023

## **DEDICATORIA**

Gracias a Dios, porque sin ÉL nada sería posible, a mi familia, que me enseñaron e inculcaron ser buena persona y perseverante, gracias a mis amistades, conocidos que me apoyaron en lo suficiente y en especial a mi compañera del trayecto Erika Piscoya Guevara por creer y confiar para alcanzar nuestro objetivo como profesionales para que culminemos con éxito en este camino universitario.

Gracias a todos por confiar y creer en mí, nunca me olvidaré lo que hicieron por mí. Dios los bendiga siempre.

***Álvarez Sarango Cristopher Anthony***

Dedicado con amor y cariño para las personas más importantes en mi vida, Dios, mis padres y mi hermano, quién con su apoyo y confianza me impulsaron a cumplir mis objetivos personales y profesionales, y por enseñarme a no rendirme y alcanzar mis sueños.

A mis maestros, amigos, y a mi compañero Cristopher, quien con su comprensión y ayuda me orientaron y motivaron a seguir por el buen camino para la culminación de mis estudios universitarios.

***Piscoya Guevara Erika Juliana***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecerle a Dios porque sin el nada de esto sería posible, a nuestra familia por darnos los ánimos necesarios durante este proceso que nos apoyaron y contribuyeron a terminar este camino universitario e hicieron posible que este trabajo se realice con éxito.

Gracias a todos por confiar y creer en nosotros, no olvidaremos su apoyo incondicional.

De igual manera nuestro agradecimiento a la Universidad Señor de Sipán por el acogimiento en sus aulas para culminar nuestros estudios profesionales, a nuestra Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración y a nuestros docentes en el proceso de nuestro trayecto, en especial a nuestro Asesor Dr. Mego Núñez Onésimo, quien nos dio las pautas necesarias y las enseñanzas de su valioso conocimiento hicieron que podamos crecer cada día como futuros profesionales, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo hacia con nosotros

***Los autores***

## Resumen

La investigación titulada la Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022, tuvo como objetivo Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022. El presente estudio muestra una metodología de diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Los sujetos de estudio fueron los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, teniendo como muestra 11 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario de nuestras variables que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos para el proceso de confiabilidad, lo cual se empleó los programas estadísticos del SPSS versión 44 (Alfa de Cronbach), diseñado en escala de Likert en medición de los niveles del Baremo, para comprobar el nivel del desempeño del personal.

Los resultados nos reflejan que mediante el coeficiente de Correlación de Spearman con un rango de 0,735 positivo alto, teniendo el nivel de significancia bilateral (sig. <0.05); Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de investigación: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022.

**Palabras claves.** Desempeño, colaboradores, gestión del talento humano, medición,

## **Abstract**

The research entitled Human talent management and its influence on job performance in the company Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022 aimed to determine the influence that exists between the management of human talent and job performance in the company Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022. The present study shows a non-experimental cross-sectional design methodology, of a correlational descriptive type, with a quantitative approach. The study subjects were the collaborators of the company Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe,, having as a sample 11 collaborators to whom the questionnaire of our variables was applied, which were duly validated through expert judgments for the reliability process, which is used the statistical programs of SPSS version 44 (Cronbach's Alpha), designed on a Likert scale to measure the levels of the Scale, to check the level of staff performance.

The results show us that through the Spearman Correlation coefficient with a range of 0.735 positive high, having the level of bilateral significance (sig. <0.05); Therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is validated: The management of human talent influences job performance in the company Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022.

Keywords. Performance, collaborators, human talent management, measurement.

## Índice de Contenido

APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de Contenido .....	viii
Índice de tablas .....	x
Índice de figuras.....	xii
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática .....	14
1.2. Trabajos Previos.....	23
1.3. Teorías Relacionadas al tema.....	40
1.4. Formulación del Problema.....	50
1.5. Justificación e Importancia .....	50
1.6. Hipótesis.....	52
1.7. Objetivos .....	52
1.7.1. Objetivo General: .....	52
1.7.2 Objetivos Específicos .....	52
CAPITULO II. MATERIAL Y MÉTODO.....	53
2.1. Tipo y diseño de investigación: .....	54
2.2. Variables, Operacionalización: .....	56
2.3. Población y muestra: .....	64
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	65
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	71
2.6. Criterios éticos:.....	72

2.7. Criterios de Rigor Científico:.....	73
CAPITULO III. RESULTADOS .....	74
3. 1. Resultados en Tablas y Figura.....	75
3.2. Discusión de resultado. ....	92
3.2. Propuesta (Aporte Técnico).....	97
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS:.....	84
ANEXOS .....	94

## Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de Operacionalización de Variable Independiente Gestión de Talento Humano.....	56
Tabla 2: Tabla de Operacionalización de Variable Dependiente Desempeño Laboral: .....	57
Tabla 3: Número de Colaboradores .....	64
Tabla 4: Medición de Gestión de Talento Humano .....	67
Tabla 5: Medición de Desempeño laboral .....	67
Tabla 6: Interrogantes por variable y dimensión.....	68
Tabla 7: Validación de expertos del cuestionario La Gestión de Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral. ....	69
Tabla 8: Escala de Alfa de Cronbach .....	70
Tabla 9: Resultados de la estadística de fiabilidad.....	71
Tabla 10: Procesamiento de datos.....	72
Tabla 11: Registro a nivel de datos generales .....	75
Tabla 12: Dimension Integrar .....	76
Tabla 13: Dimension Organizar:.....	77
Tabla 14: Dimensión Recompensar .....	78
Tabla 15: Dimensión Desarrollo .....	79
Tabla 16: Dimensión Retener.....	80
Tabla 17: Dimensión Auditar .....	81
Tabla 18: Dimensión Responsabilidad .....	82
Tabla 19: Dimensión Calidad de Trabajo .....	83
Tabla 20: Dimensión Trabajo en Equipo .....	84
Tabla 21: Variable Independiente: Gestión del Talento Humano .....	85
Tabla 22: Variable dependiente – Desempeño Laboral .....	86
Tabla 23 Prueba de Normalidad.....	88
Tabla 24 Coeficiente de Correlación .....	90
Tabla 25: Diagnóstico Organizacional.....	64
Tabla 26: Escala de Incentivos.....	67
Tabla 27: Modelo de Incentivos para motivar al personal .....	68
Tabla 28: Propuesta de programa de gestión del talento humano .....	70

Tabla 29: Propuesta de desempeño laboral.....	73
Tabla 30: Presupuesto .....	76
Tabla 31: Costo Beneficio .....	79

## Índice de figuras

Figura 1: Gestión de Talento humano y Desempeño laboral .....	55
Figura 2: Registro a nivel de datos generales .....	75
Figura 3: Dimensión Integrar .....	76
Figura 4: Dimensión Organizar .....	77
Figura 5: Dimensión Recompensar .....	78
Figura 6: Dimensión Desarrollo .....	79
Figura 7: Dimensión Retener.....	80
Figura 8: Dimensión Auditar .....	81
Figura 9: Dimensión Responsabilidad.....	82
Figura 10: Dimensión Calidad de trabajo .....	83
Figura 11: Dimensión Trabajo en equipo .....	84
Figura 12: Variable Independiente: Gestión del Talento Humano .....	85
Figura 13: Variable dependiente: Desempeño Laboral .....	86
Figura 14: Histograma de Talento Humano.....	88
Figura 15: Histograma de Talento Humano.....	89
Figura 16: Diagrama de dispersión .....	91

# **CAPITULO I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

- **Contexto Internacional**

En el artículo la GTH y su influencia en el desempeño humano para el éxito de las empresas el autor Gaspar (2021) nos menciona:

La GTH es un factor importante en el desarrollo de funciones que encaminan al éxito de las empresas. Hoy en día el recurso humano es importante para garantizar la eficacia en la operatividad de la organización y la dirección del talento humano participan en ser parte del factor fundamental para alcanzar la prosperidad de las organizaciones. La GTH nace en función de dirigir de manera óptima los recursos humanos de las empresas, es por ello que es importante saber de qué manera la GTH influye en el desempeño laboral de los empleados en destino a ser una empresa exitosa. (Gaspar, 2021, pág. 320).

Esta investigación se relaciona con nuestra investigación por motivo que nos ayudará a analizar la gran importancia que tiene la GTH y su influencia en el desempeño laboral para que una organización pueda alcanzar el éxito empresarial.

En el artículo condiciones de la GTH que facilitan el crecimiento de las capacidades activas, los autores Barrios, Olivera y Figueroa (2018), nos mencionan:

Capturar y desarrollar nuevas ideas significa que la GTH impulsa la a mejorar el cambio. Esto conlleva a fortalecer el lugar en donde interactúan las personas, y el entorno laboral de la empresa. Esto quiere decir que, administrar personas significa comprender sus talentos y alinearlos con los objetivos de la organización para contribuir a la innovación. Podemos decir que más grande sea el número de ideas innovadoras producidas, mayor será la cantidad en disponibilidad de opciones para implementarlas durante la innovación y, por lo tanto, es más probable que se generen nuevas ideas nuevo conocimiento y una combinación de conocimiento existente y

flexibilidad organizacional para satisfacer las necesidades y oportunidades mediante el desarrollo de habilidades organizativas dinámicas. Esto no resulta de un entorno compartido ya sea espiritual, virtual o físico, pues esto es la expresión de una agrupación de roles y habilidades gerenciales, lo cual permitirán una dirección eficaz del conocimiento. (Barrios, Olivera y Figueroa, 2018, pág. 56)

Esta investigación se relaciona con nuestra investigación porque nos ayudará a plantear nuevas ideas, para un mejor análisis de la GTH, y así la empresa pueda administrar al personal según sus habilidades o talentos, para alcanzar una óptima innovación empresarial.

En el artículo titulado GTH: Análisis desde la orientación estratégica los autores Ramírez, Espindola, Ruíz y Hugueth (2019), nos mencionan:

La GTH, en los primeros años, informó que el estado de las actividades dirigidas por los empleados se mantuvo sin cambios a pesar de las revisiones recientes de la visión estratégica por parte de los líderes de la organización. Los enfoques de la administración de trabajadores del rubro industrial están cambiando en todo el mundo, proviene del entorno emprendedor, la transferencia de modelos y técnicas de negocio, con fines de lucrar y sin fines de lucro, es una realidad día a día atravesar para los investigadores, las GTH son acciones que realizan las personas, a través de sus competencias, en un campo determinado, que son la base de los procesos de desarrollo, expectativas y buenas condiciones individuales y colectivas en un entorno organizacional. En América Latina, se ve como una forma de trabajar con personas cuyas metas se basan en diagnósticos funcionales, lo que se perfila como una fuerte herramienta de gestión estratégica para brindar a los líderes la información que necesitan para su negocio y lograr acciones productivas. (Ramírez, Espindola, Ruíz y Hugueth, 2019. Pág. 108)

Esta investigación se relaciona por que plantea de qué manera los enfoques de gestión vas innovando a nivel internacional, es por ello que la GTH servirá para que la empresa como una herramienta estratégica para que logren ser productivas.

En el artículo la estimación del desempeño laboral desde un criterio integral de varios factores, los autores Guartán, Torres y Ollague (2017), nos menciona:

Hoy en día el desempeño laboral se puede medir por medio una evaluación en la que los empleados demuestran habilidades especializadas adquiridas a nivel personal, por esta razón se apunta como un suceso trascendente para el éxito de la empresa. Se tuvieron en cuenta los factores que se utilizaron para favorecer una evaluación precisa del desarrollo de los empleados en la empresa. Encontramos diferentes procedimientos para evaluar, tanto de aprendizaje sistémico, software y experiencial, todo de acuerdo a los objetivos marcados en cada empresa, siendo este último un procedimiento muy común para algunos modelos utilizados en este apartado; Asimismo, se enumeran los factores que aporta al desempeño individual para identificar direcciones estratégicas enfocadas en la capacitación y el desempeño. (Guartán, Torres y Ollague, 2017, pág. 14)

En esta investigación se relaciona porque nos indica cómo medir el desempeño laboral a los empleados, para que éstos puedan demostrar sus habilidades, pues la empresa debe tener en cuenta ciertos métodos para evaluar, y cuál es el más importante para que los empleados puedan ser evaluados correctamente.

Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides (2020) en su artículo que se titula la motivación y el desempeño humano: el recurso humano como componente importante en una empresa nos menciona:

En el ámbito internacional las organizaciones van adaptándose a los cambios según las tendencias del mercado, pero son mínimas las que llegan a implementar nuevas técnicas especialmente para la

gestión del personal que puedan lograr sentirse motivados a cumplir con sus tareas asignadas, por motivo que el trabajo que realizan la empresa no es valorada ni tampoco compensado, lo cual genera descontento laboral que impacta negativamente la producción de la empresa. Para que personal de la empresa se sienta motivado, es importante la existencia de un ambiente de trabajo en el cual origine confianza al momento que el trabajador desempeña su labor, es decir que tenga las condiciones adecuadas para desempeñarse en su trabajo, asimismo debería enfocarse en el bienestar y seguridad de los empleados.

Muchas empresas prefieren implantar estrategias en el servicio o producto, olvidando que los trabajadores son un factor importante para la prosperidad de la empresa, por motivo que piensan que les origina gastos al momento de evaluarlos en cómo es su desempeño, indican también que las capacitaciones generan pérdida de tiempo, inclusive que el personal tenga las herramientas necesarias para su óptimo desempeño laboral. (Bohórquez, Pérez, Caiche y Benavides, 2020, pág. 386)

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo porque nos indica de qué manera se brinda un soporte sobre el valor que tiene la motivación para un buen desempeño laboral, pues es necesario que la organización brinde un grato ambiente laboral y los instrumentos necesarios para el desempeño laboral, con nuestra investigación se relaciona en cuán importante es que las empresas logren buen desarrollo de personal mediante las evaluaciones de desempeño de personal.

Carmona y Rosas (2017) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño humano, nos menciona:

La mayoría de empresas sin importar el rubro que se encuentren están sumergidas en cambios y avances que están presentando actualmente, pues la empresa ya no considera contratar a

un personal solo por experiencia o formación, si no que la parte esencial es la manera que se relaciona con los demás, las relaciones interpersonales que se desarrollan entre los miembros de una empresa hoy en día es clave importante para el desarrollo de la empresa, esta investigación tuvo un objetivo importante como fijar el nivel de importancia y de qué manera influencia la inteligencia en el rendimiento y el crecimiento de las empresas modernas. (Carmona y Rosas, 2017, pág.108)

Esta investigación se relaciona porque aportará de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño humano, pues resultará un factor importante en mejorar las relaciones de los trabajadores de las empresas, lo cual se espera un desarrollo en los resultados laborales.

- **Contexto Nacional:**

Rojas, Céspedes y Bambaren (2020), en su tesis titulada GTH y su incidencia en el crecimiento laboral de los trabajadores operativos en la empresa Fisim sac Huánuco 2020 nos menciona:

Al implementar un sistema de GTH, lo cual se apoya en las habilidades, que ayudará a aumentar la productividad de los trabajadores, asimismo aumentará la competitividad de la empresa, lo cual creará una eficiente producción. En una organización todos pueden llegar a desarrollar ciertas habilidades y competencias que ayudarán a mantener y sostener competitividad de una organización a lo largo del tiempo. La falta de habilidades y capacidades ejerce presión sobre la organización y conduce a una menor calidad del trabajo, baja productividad, aumento de lesiones en el lugar de trabajo y quejas constantes de los clientes, así como retrasos de los clientes de la competencia. Estas áreas impulsaron el desarrollo de este estudio para determinar el impacto de la GTH en la productividad de

los operadores de FISIM SAC. (Rojas, Céspedes y Bambaren, 2020, pág. 49)

La investigación se relaciona con nuestro trabajo porque nos ayuda a saber de qué manera la GTH aporta a la empresa para que los trabajadores aumenten su productividad, pues la falta de capacidades y habilidades generan retrasos, y quejas por parte de los clientes.

Flores (2018) en su artículo GTH y la productividad del rubro de hoteles en la región de Puno, nos menciona:

Este artículo tiene como objeto tuvo examinar la influencia de la GTH, en las ganancias económicas y financieras de las empresas de la industria hotelero. Dicha investigación se realizó en la región Puno, puesto que el sector hotelero es una de las actividades principales en el departamento.

En esta investigación tiene por conclusión que la GTH, es un área sensible con gran prioridad en las empresas hoteleras, importante para alcanzar metas y objetivos de la organización, por tal motivo se constituye como la clave principal que repercute y que es en gran medida significativa en lo que se refiere a beneficio económico; asimismo se puede observar que las organizaciones del rubro hotelería no son suficientemente competentes y están afrontando el desafío de asegurar los procesos, por tal motivo el trabajador es el elemento principal para que la empresa pueda superarse ya que contribuye a la empresa a generar ingresos y mantener la ventaja competitiva. (Flores, 2018, pág.1)

Esta investigación se relaciona con nuestra investigación en lo que se refiere a que el crecimiento de una organización depende de una buen GTH y no de los activos fijos y recursos financieros como algunas empresas lo consideran.

Calderón y Facho (2017) en su tesis titulada selección de personal por competencias para la GTH nos menciona:

Actualmente, uno de los inconvenientes que afrontan las empresas es gestionar el recurso humano. Por lo tanto, los buenos talentos deben ser contratados y colocados en los puestos adecuados de acuerdo con sus habilidades y perfiles de carrera. El conocimiento comercial es muy importante para la selección de los empleados, esto debe hacerse mediante una excelente GTH en una organización con la finalidad de perfeccionar el perfil de los empleados y las cualidades de los servicios que se brinda. En la empresa Buró Outsourcing S.A.C. el proceso de dotación de personal es muy sencillo, no se hace ninguna actividad para seleccionar a las personas que trabajarán para la empresa, esto se refleja, en algunos casos se contrata gente para hacer malos trabajos porque no tienen las habilidades necesarias para el trabajo. (Calderón y Facho, 2017, pág. 3)

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo en que la gestión de personal debe actuar en cuando se refiere a contratación de personal, pues al no realizarla correctamente genera que el trabajo no se realice correctamente y haya deficiencias.

Aguirre (2019) en la tesis que se titula motivación y su conexión con el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia comercial de Sedapal en villa el salvador”, nos menciona:

La motivación es la herramienta básica para realizar el trabajo de los colaboradores, pero les ayuda a realizar sus actividades con gusto y además a aportar alta eficiencia a la empresa, por lo que es necesario considerar formas de motivar a los empleados y la organización necesita los recursos para hacer eso pasa. Encontramos variedad de criterios que pueden calcular la medida del desempeño: la actitud, habilidad, necesidad y cualidad son características personales que se relacionan con el trabajo y la empresa, lo cual produce un comportamiento que pueda llegar a

afectar los resultados, por ejemplo, criterios de medición, operativa, cantidad y eficiencia de trabajo, cooperar, responsabilidad, conocimiento del puesto, necesidades de apoyo y revisión. Las personas se comportan de manera diferente por muchas razones. (Aguirre, 2019, pág.12)

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la motivación es una clave primordial para que el desempeño humano pueda darse de manera óptima y eficaz.

Checa, Cabrera y Chávarry (2020) en su artículo planeación de GTH para perfeccionar el desempeño laboral en una organización bancaria, nos menciona:

En la actualidad hablar de la GTH y del desempeño humano, es decir que el pilar de las empresas, ya que estos son elementos esenciales para alcanzar el desarrollo y crecimiento de las mismas. Cuando un trabajador tiene un buen nivel de desempeño humano, es más aclamado para las contrataciones, este es principal relación del desarrollo del trabajador y crecimiento profesional. Para esta investigación se planteó como objetivo elaborar estrategia de GTH para perfeccionar el desempeño de los empleados de la organización CMAC Pira SAC, pues se precisa que la GTH aplicada adecuadamente permitirá a las empresas alcanzar su desarrollo de manera positiva, asimismo gestionar el desempeño humano de los colaboradores es de gran relevancia para buscar el nivel de crecimiento organizacional. (Checa, Cabrera y Chávarry, 2020, pág. 3)

Esta investigación se relaciona de qué manera influirá la GTH para el buen desempeño en el trabajo, pues la buena gestión ayudará al éxito de la empresa.

Penachi (2019) en su artículo “Clima laboral en la organización y Desempeño humano del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI” nos mencionan:

Es el desempeño que cada trabajador muestra al desempeñar sus actividades diarias, se entiende como la oportunidad que tiene el trabajador de demostrar sus habilidades profesionales, conocimientos, experiencia, habilidades, características personales y, sobre todo, valores que ayudan a lograr las metas de la organización. Cabe señalar que el rendimiento laboral de los empleados de la empresa puede verse influenciado por factores internos y / o externos. A partir de esta información, nos permitirá evaluar el desempeño de la personal que está ocupando el cargo. Se sabrá mejor si se utiliza un procedimiento aprobado por la organización para evaluar metas o logros. (Penachi, 2019, pág.89)

Esta investigación se relaciona con nuestra investigación, ya que se puede apreciar de qué manera el desempeño del personal se puede ver afectado por ciertos factores externos e internos.

- **Contexto Local**

En la actualidad, ISETEL PERÚ S.A.C., dedicado al rubro de servicios en telecomunicaciones cuenta con una sede en la ciudad de Ferreñafe, ubicada en el Pasaje San Martín S/N.

En la ciudad de Ferreñafe no tiene área establecida de recursos humanos, la sede principal se encuentra en Trujillo, por lo que se encontraron ciertas deficiencias con respecto a la variable gestión del talento humano, la contratación del personal es débil, por motivo que no tienen técnicas para la selección y reclutamiento de personal, asimismo; los ascensos de puestos también se ven afectados por lo que no realizan una evaluación de personal, la falta de comunicación de los trabajadores entre áreas de la empresa es también un problema dentro de la organización.

Con respecto a la variable desempeño laboral, también encontramos ciertos problemas, pues el manejo de sus colaboradores en la sede ubicada en la ciudad de Ferreñafe es regular puesto que carecen de los procedimientos, normas y

funciones que debe cumplir cada trabajador, otra problemática encontrada es la falta de trabajo en equipo y no tener un líder que los oriente a cumplir con los objetivos, esto genera la falta del cumplimiento de las metas organizacionales y por lo consiguiente un bajo desempeño laboral.

Si a futuro la empresa en Ferreñafe sigue funcionando de la misma forma; el personal y la empresa se verán afectados produciendo malos resultados en el crecimiento de la misma, esto generará pérdidas económicas.

Para mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral, es necesario realizar una investigación para así encontrar soluciones y realizar propuestas para una mejor gestión; tener una oficina de RRHH en la sede Ferreñafe permitirá encontrar el personal con el perfil adecuado, los colaboradores estarán en constante comunicación con el personal, y puedan resolver sus consultas en el menor tiempo posible, también puedan ser evaluados y fortalezcan sus debilidades mediante talleres o capacitaciones, teniendo en cuenta que el personal que se contrata o realicen rotaciones internas deben estar en el cargo adecuado para que éstos se sientan apoyados y reconocidos por su desempeño laboral.

## **1.2. Trabajos Previos**

### **Contexto Internacional**

Alvarado y Pinduisaca (2019). En su tesis componentes que inciden en el desempeño profesional del sindical de enfermería en las superficies de hospitalización del nosocomio maternal impulsivo doctor. Matilde Hidalgo de Procel del tiempo mayo-agosto 2019, Ecuador, en su grado de licenciatura.

Tuvo como fin reflexionar de los participantes que inciden en el desempeño laboral del sindical de enfermería en las zonas de Hospitalización del Nosocomio Materno – Infantil Médico. Matilde Hidalgo de Procel a lo largo del plazo de mayo – agosto del 2019. Donde su metodología es minuciosa, cuantitativa, de campo, con una población de 50 empleadas y su muestra que será las mismas licenciadas a cargo, y como técnica la encuesta e instrumento la misma que será aplicada a los 50 licenciados en enfermería, donde los resultados obtenidos indicaron

que la jurisdicción mayoritaria pertenece al género femenino, ostentan título de Licenciadas de Enfermería, la época predominante ha sido de 30 a 50 años, experiencia gremial mínimo de 5 años. Los participantes que más grande perjudicaron el comercio del personal auxiliar técnico sanitario fueron las anomalías de capacitación (52%) por falta de apoyo de la inscripción organización de la ocupación, el no aseguramiento de su confianza gremial (56%), la nulidad de reconocimientos (40%), divisa carga gremial documentada (52%). En conclusión, la sobrecarga laboral, las defensas de emprendimientos motivacionales y de capacitación, influyen negativamente en el desempeño del auxiliar técnico, se ha podido apreciar también que los licenciados de enfermería que trabajan en el Nosocomio Materno – Infantil médico. Matilde Hidalgo de Procel, la mayoritaria pertenece a la índole femenino, la edad predominante es de 25 a 45 años, con vivencia gremial de 1 a 5 años, con 2 o más hijos, este último entorno es el que más puede perjudicar el funcionamiento gremial de los graduados. (Alvarado y Pinduisaca, 2019. pág.12).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que el desempeño laboral es una pieza fundamental para que éstos puedan demostrar sus habilidades puesto que es necesario que la organización brinde un grato ambiente laboral y los instrumentos necesarios para sus puestos de trabajo.

Villalobos & Lambis (2016). En su tesis la incidencia de los constituyentes motivacionales en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización Compas Cartagena, en su nivel de licenciado.

Tuvo como objetivo instituir cuáles son los participantes de la motivación que inciden en el desempeño laboral de los empleados de Compas S.A, según la exposición de entre ambos participantes de Frederick Herzberg. Donde su metodología es minuciosa, cuantitativa, de campo, con una

población de 25 empleados y su muestra que será la misma, como técnica se trabajó la encuesta y el cuestionario, donde los resultados obtenidos de la encuesta fueron que el 32,10% les brinde las oportunidades necesarias por su nivel académico que cualquier otro tipo de incentivos, el 23,20% desean tener oportunidades de ascenso de acuerdo a su esfuerzo que realizan, el 16% les gustaría recibir bonos, el 12,50 se ubican en programas de esparcimientos y por último el 5,40% de los colaboradores les gustaría desarrollar y recibir sus participaciones en la toma de decisiones y ascensos. Como conclusión se pudo apreciar en la época de ahora de más grande signo de individuos que trabajan en esta área se centra entre 25 y 31 años iguales al 35% población, seguido de un 35% abarcado en las etapas de 32 a 38 años, adicionalmente se concretó que el más grande porcentaje poblacional similar a un 30% es del sexo femenino un factor indispensable para el desarrollo de proyectos confortantes a la optimización interesante y de dirección. (Villalobos & Lambis, 2016, pág.45).

Esta investigación se relaciona con el trabajo ya que hoy en día existen empresas que incentivan a sus colaboradores y es por ello que tienen un buen funcionamiento laboral y emergen más que toda la importancia de la motivación para encaminar y transformar una organización

Zans (2017) En su proyecto de tesis Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, maestros de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa- Managua 2016. Nicaragua, en su grado de maestría.

Tuvo como fin examinar el Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los jefes administrativos y maestros de la FARM – Managua, en el lapso del 2016. Destinados a explicar el Clima Organizacional y si hay una interacción de manera positiva o negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Donde fue de enfoque cuantitativo de recurso detallado-explicativo, su población de 88 colaboradores y su

muestra de 59 colaboradores, su técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario para esta categoría de trabajo, donde los resultados mostraron un 80% que existe un mal Clima Organizacional en la FAREM donde es de grande medida en la exaltación y arrebató, así como el distanciamiento en su menor medida desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría realmente en el comercio gremial de los trabajadores de la facultad, donde los profesores y funcionarios de la facultad piensan que un 20% indican positivamente en el funcionamiento del desempeño laboral y a las interacciones interpersonales conforme a sus puestos laborales. (Zans, 2017, pág. 25)

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que las compañías combaten cambios organizacionales permanentes al ámbito, los cuales deben someterse para sobresalir en la globalización de los mercados, el crecimiento de la tecnología y las informaciones para un buen desempeño laboral de los colaboradores.

Chacón (2018). En su tesis sobre gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de barranquilla, Colombia, en su grado de Maestría.

Tuvo como fin examinar la GTH en las Pymes de beneficios de comidas y bebidas de Barranquilla. Epistemológicamente se circunscribe internamente de la muestra cuantitativa, minucioso, de proyecto transaccional, donde se llevó a cabo mediante un examen fisiológico de una encuesta de 20 pymes con 66 ítems, con un realismo de 0,91r, establecida por núcleo del recurso del Alpha de Cronbach, siendo enormemente confiable, laborioso a 38 gerentes de las Pymes tipo de exploración. Los resultados presentan, que la GTH se ubicó en una clase: ni exitosa - ni insatisfactoria; concluyendo que de las 3 magnitudes la más usada es el recurso de ingenio humano (leva de unipersonal, definición y observación de puestos, tasación de manejo, retribución, planes de prestaciones sociales, especie de vivacidad en el encargo, capacitación y recurso del personal, cambio del personal, y ética y encargo social), luego

el ajuste táctico, y la que ribete falencias es el lugar común de astucia humano (proyección organizacional). Se concluyó desde un enfoque estratégico usados en las Pymes de servicios de comidas y bebidas de Barranquilla, se ubicó en la clase ni exitosa - ni insatisfactoria, incidiendo en las prácticas de administración humana a amparo de la gestión estratégica de las Pymes, generando efectos positivos en el manejo del desempeño de la población. (Chacón, 2018, pág. 45).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la gestión estratégica humana ayuda en beneficio hacia las organizaciones ya que garantizará el costo financiero y social orientado por sus preliminares cooperativos y organizacionales.

Zeballos (2019). En su tesis GTH y el desempeño laboral de los colaboradores en la compañía de Industria de Cerámicas Mattaz Sociedad de Responsabilidad reducida en la urbe de Sucre, Bolivia, en su nivel de licenciatura.

En la cual tuvo como objetivo en realizar un modelo de GTH para la mejora en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa INCERMAZ S.R.L. en la ciudad de sucre. De enfoque descriptivo- mixto que pretende contribuir al desarrollo de la GTH para el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, como técnica se utilizara la encuesta e instrumento el cuestionario, con una población de 30 trabajadores operativos y 7 colaboradores administrativos de la organización, donde los resultados obtenidos en cuanto al trabajo en equipo para un buen desempeño laboral arrojaron que el 70% de colaboradores no se desarrolla un buen clima laboral dentro de la organización y esto hace que haya discrepancia entre los colaboradores y el 30 % de los resultados arrojan que hay una mala gestión ya que no se sienten identificados con la organización, como conclusión se estableció en la implementación de un modelo de GTH por competencias laborales en la organización, sin duda alguna esto permitirá a optimizar sus procesos de admisión, aplicación, desarrollo y mantenimiento de personas incidiendo en el

mejoramiento del desempeño laboral de los colaboradores. (Zeballos, 2019, pág. 20).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la GTH debería conformar parte de la organización empresarial debido a que el potencial del personal debería ser desarrollado y capacitados para poder hacer superiores resultados en la compañía.

Valencia (2018). En su tesis Análisis detallado de la GTH en las pequeñas y medianas organizaciones que distribuyen servicios y equipamiento para centro de datos, en la urbe de Quito, en su nivel de Maestría.

Tuvo como objetivo en descubrir la efectividad que afrontan las Pymes que distribuyen artículos e intereses para círculos de números en la ciudad de Quito, zona de Pichincha-ecuador; de tipo descriptiva-correlacional de diseño no experimental con una población de 15 microempresas y la muestra la misma que se ejecuta en la población, técnica la encuesta la misma que se realizara a Pymes del sector, en cuanto al manejo interno de sus trabajadores, sus procesos de reemplazo y selección del personal, la estimación de sus competencias, así como la subvención que perciben estos trabajadores por parte de sus empleadores. Para la presentación de resultados se realizó un test de la explicación y encuentro de variables buscando conformidad entre lo declarado en el entorno teórico y los resultados obtenidos en las encuestas. Se concluyó que entre las características de la GTH está reconocer el estado del proceso de integración, organización, desarrollo, retención y control del personal, por otra parte, en las organizaciones analizadas, no se encontró constituido un departamento encargado del talento humano en la ocupación, derivando las representaciones que le confieren a ésta a departamentos administrativos o la administración general. (Valencia, 2018, pág. 10).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la administración de los recursos humanos se convirtió en un pilar

estratégico para una buena gestión empresarial actualizada para las que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos.

## **Contexto Nacional**

Ayala & Bustamante (2018) En su tesis el compromiso organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía OPEMIP S.A.C. Arequipa 2018”, en su grado de licenciatura. Tuvo como objetivo calcular la vinculación entre el déficit organizacional y el desempeño laboral de los grupos de labor Opemip Sac. Arequipa 2018. Con una población finita de 31 asociados con una muestra no probabilística, los mismos que serán evaluados a través de la red de agradecimiento. Para ello hemos disfrutado el estilo cuantitativo-transversal , en primer lugar, al juntarse las variables, corresponde gravar con un nivel correlacional, y que a su tipo de prospección se aplica a un programa no positivo con una población finita y la muestra la misma, para ello se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario y teniendo resultados favorables de manera positiva de 0.878, con respeto a la variable de dependiente del clima organizacional de un nivel alto de 0.852 y la variable independiente de desempeño laboral con un altísimo nivel de 0.928. Como terminación se pudo actuar las tres condiciones importantes de la gestión Organizacional que son las que podrían radicar deteriorando el desempeño de los asociados en la cual se demuestra que no sienten que reciben el soporte sofisticado para una buena gestión, en la cual carecen del actual reglamento en las capacitaciones de acuerdo a su obligación. (Ayala & Bustamante, 2018, pág. 22)

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos en la actualidad que existe el compromiso organizacional en los colaboradores en la cual es esencial ya que proporciona a la organización un factor de éxito para un buen desempeño laboral de los colaboradores de la Compañía.

Sánchez (2020). En su exposición la motivación y el desempeño laboral en los ayudantes de la agencia Etral Sac en la metrópoli de Trujillo, 2020, Perú, en su nivel de Maestría.

Tiene como fin reflexionar si la Motivación se relaciona con el desempeño laboral en los ayudantes de la comitiva Etral Sac, en la capital de Trujillo 2020 de enfoque cuantitativo, no experimental-transversal, detallado de grado correlacional, donde la población y muestra de test estuvo constituida por una población de 21 ayudantes y la muestra igual que la población, que laboran en la estructuración Etral Sac, en la capital de Trujillo, la técnica que se utilizó para dicha investigación es la encuesta, la misma que contó con el instrumento nombrado test para todas las cambiantes, en una escala de Likert con 5 niveles de contestación. Para la variable dependiente Motivación estuvo constituida por 21 trabajadores y en la localización de la variable independiente desempeño laboral estuvo constituida por 24 cuestiones. El apartamiento de certeza lanzó como consecuencia del alfa de cronbach de un nivel moderado de 0.824% para la variable dependiente de desempeño laboral y la variable independiente con un nivel moderado de 0.858% determinando que los grados de ambas variables son de alta confiabilidad. Se usó el proyecto Spss, mediante la tentativa de premisa Rho de Spearman mostrando como consecuencia un grado de significancia 0.000 ( $\alpha < 0.05$ ). Donde se concluyó que la Motivación se relaciona directa y significativamente con el Desempeño Laboral en los agregados de la compañía Etral Sac, en la capital de Trujillo 2020. (Sánchez, 2020, pág. 25).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos las mejoras que hubo en las últimas divisiones hacia las asociaciones industrializadas y de más grande cambio de la tecnología que ha superado una escena de cambios sociales, económicos y culturales ya que existió la motivación para el funcionamiento del desempeño laboral en los colaboradores de la comitiva Etral Sac.

Espinoza & Estrada (2018). En su exposición desempeño laboral en los ayudantes burocráticos de la red de sanidad II Cajamarca, 2018, Perú en su grado de licenciado.

Tiene como fin primordial establecer la interacción existente entre la motivación, satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud II Cajamarca. La prueba es minuciosa, correlacional-transversal, con una población y muestra de 47 ayudantes burocráticos. Para cobrar los certificados se ha tenido 3 instrumentos de convento de apuntes: escala de motivaciones Mlp para descifrar los niveles de motivación, el examen de satisfacción laboral SI – Spc para declarar el segmento de abundancia y la indagación de desempeño laboral. Se encontró existente un parecido de (0,459) significativa ( $p=0,001$ ) entre motivación y desempeño agrupado; incluso, se concluyó vivo una igualdad contemporizadora (0,597) significativa ( $p=0,000$ ) entre la motivación y desempeño profesional; de este modo por otra parte se encontró una correlación de (0,407) y significativa ( $p=0,004$ ) entre motivación y satisfacción desempeño. Se alcanzó la final real interacción de manera directa alícuota y significativa entre motivación, confort y funcionamiento corporativo en los ayudantes burocráticos de la Red de sanidad II Cajamarca. Se concluyó que el gusto de motivación corporativo del personal legalizado de la Red de vitalidad II Cajamarca, está en un rango ámbito 42,6% de los ayudantes pertenecen a un grado ámbito, el 31,9% cargo elevado y el 25,5% grada soez. Y el cargo de demasía agrupado del personal administrativo de la Red de salud II Cajamarca está en un grado medio, teniendo el 53,2%, el 25,5% está en el júbilo bajo y el 21,3% valor elevado. (Espinoza & Estrada, 2018, pág. 55).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que es de suma importancia y sustancial para que cada trabajador interactúe entre la motivación, satisfacción para un buen desempeño laboral para consumir con las finalidades proposicionales en la entidad.

Reyes & Paz (2018). En su tesis GTH y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús - Lima, enero 2018, Perú, en su grado de licenciatura.

Tuvo como fin en establecer la interacción entre la administración del GTH y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús. Se hizo un análisis de enfoque cuantitativo- aplicada con un diseño no empírico de grado correlacional, en el Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús en el mes de enero del 2018, donde se aplicó una encuesta y como instrumento el cuestionario donde participaron 50 colaboradores y la muestra la misma en estudio, para ello se aplicó el procesamiento del software SPSS lectura 22 y el Excel donde los resultados se reveló que existente una interacción estadísticamente significativa según  $p=0,007$  en medio de las cambiantes administración de GTH y el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús, finalmente, existe interacción estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre administración del GTH y el trabajo en grupo del desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. Como conclusión se determinó que la gestión del talento humano se caracteriza y depende de la capacidad de administrar de los superiores y no se define según la percepción del trabajador, además tenemos la posibilidad de mencionar existente interacción estadísticamente significativa según  $p=0,007$  entre GTH y la calidad del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús. (Reyes & Paz, 2018, pág.25)

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la gestión de talento humano influye positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores y ayudan a contribuir en la mejora de las instituciones públicas o privadas dando relevancia al talento humano en el desarrollo de su gestión.

Huamán (2018). En su tesis la GTH y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Tacna, 2018, Perú, en su grado de maestría.

Cuyo objetivo de la indagación es establecer la predominación de la GTH en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Administración Educativa Local de Tacna. En donde su metodología es tipo descriptivo de diseño empírico, transversal con un grado explicativo, en donde la población fue de 90 empleados y una muestra de 73 empleados, implementando como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Como resultado en la GTH influyeron de manera significativa en el desempeño laboral de los empleados en la unidad administrativa de la I.E. Local de Tacna, este resultado se comprueba con base al costo de significancia calculado menor de 0.05 y un R-cuadrado que explica que la administración del GTH viene influenciando en un 89.8% sobre el manejo, estableciendo de esta modalidad, que los procesos de personal son fundamentales para poder hacer que los trabajadores puedan dar un rendimiento sobre sus funcionalidades, productividad, entendimiento del trabajo, creatividad y ejecución. Se concluyó que la administración del GTH influye de manera significativa sobre el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Administración de la I.E. Local de Tacna. Este resultado se comprueba con base al costo de significancia calculado menor de 0.05 y un R-cuadrado que explica que la administración de la GTH influye en un 89.8% sobre el manejo, estableciendo de esta modalidad que los procesos de personal son fundamentales para poder hacer que los trabajadores puedan un mejor rendimiento sobre sus funcionalidades, en términos de producción, calidad, entendimiento del trabajo, cooperación, creatividad y ejecución. (Huamán, 2018, pág.7).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que la gestión del talento humano tiene un enfoque en el personal, a fin de generar medidas que permitan garantizar un buen desempeño laboral de los colaboradores, además de las condiciones laborales adecuadas.

Mendoza (2021). En su tesis de la GTH humano y el grado de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el distrito de Ayacucho, Perú, en su nivel de licenciado.

Tuvo como fin general en decidir la predominación de la GTH sobre el grado de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el Distrito de Ayacucho. Su metodología fue cuantitativa donde fue estimado mediante tablas y mediciones estadísticas, donde la investigación fue descriptivo-correlacional y como instrumento se realizó mediante el cuestionario y la técnica la encuesta. Donde el resultado fue el 55.0% de los encuestados estima que las situaciones de trabajo que brindan las agencias viajes son informales; el 37.5% plantea que es medio tiempo; el 7.5% estima que es un contrato de trabajo formal. Se concluyó que la carencia de tácticas para fomentar e incentivar la administración de la GTH de los guías oficiales de turismo afecta e influye sustancialmente la escala de satisfacción de los usuarios en las agencias de turismo de Ayacucho, en la magnitud que condiciona elementos como la formalización laboral, las condiciones de trabajo y el reconocimiento del personal que labora en estas empresas. (Mendoza, 2021, pág. 47).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que se le da prioridad a los colaboradores y la utilización de políticas de administración de la GTH de los guías oficiales de turismo, lo cual posibilita a dar un buen servicio de calidad en la región de Ayacucho.

### **Contexto Local**

Cabrejos (2019). En su tesis clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo, caso 3 colegios, Chiclayo, Perú, en su nivel de licenciatura.

Tuvo como fin en hacer un análisis sobre la interacción entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de las Instituciones Educativas del centro de la localidad de Chiclayo, donde su metodología fue descriptiva correlacional, para lo que se usó como herramienta de medición, la

encuesta y el cuestionario, donde se detalló la escala del clima laboral CL-SPC, en la cual está constituida por 50 ítems. Después de aplicado el instrumento y recolectados los datos, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa Microsoft Office Professional– Excel y el Programa SPSS; donde su población fueron las I.E 11019, I.E. 11015 y I.E. 10828 de Chiclayo, donde no hubo muestra por conveniencia, dando como resultado que el clima organizacional que examina los trabajadores, perjudicará en un óptimo y eficiente desempeño laboral. Se concluye de la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de las Instituciones Educativas C1 (I.E. 10828) de la localidad de Chiclayo, tienen una correlación significativa, además el desempeño depende de las condiciones de trabajo, el trabajo en equipo y la responsabilidad de los trabajadores. (Cabrejos, 2019, pág. 24).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que el clima organizacional en las instituciones ayuda radicalmente en la satisfacción del colaborador, la responsabilidad y compenetración con la organización y el cumplimiento de sus fines de los ayudantes para un óptimo desempeño laboral.

Deza & Malca (2016). En su tesis inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo-2016, Pimentel, Perú, en su grado de licenciado.

Tuvo como fin decidir la interacción existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Unidad de Administración Educativa Local de Chiclayo año 2016, donde su metodología fue descriptiva-correlacional de tipo no experimental de corte transversal con una población de 114 y la muestra la misma en estudio de los colaboradores para el objetivo en análisis, donde la técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario, dando como resultado obtenido de la búsqueda fue regular de un 60% asía la inteligencia emocional, en donde la variable del desempeño laboral se alcanzó que fue un 45% de nivel en insatisfactorio. Se concluyó que la variable inteligencia emocional

hace que el desempeño laboral de los empleados sea inadecuado y hace que exista una correlación deficiente de un grado de 63% entre la variable inteligencia emocional y el manejo gremial en la Unidad de Gestión Educativa, donde la sabiduría emocional no ayuda al mejoramiento del ambiente gremial. (Deza & Malca, 2016, pág. 20).

Esta investigación se relaciona con el trabajo porque vemos que hay una baja eficiencia en la inteligencia emocional con el desempeño laboral ya que les ayudara a fortalecer su competitividad y sostén óptimo en el mercado, debido a que una y otra vez permanecen en la averiguación de novedosas estrategias que mejoren el funcionamiento laboral de sus trabajadores.

Silva (2020). En su exploración de la importancia en la vitalidad y el desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020” Perú, en su cargo de Maestría.

Tuvo como objetivo fijar la alianza que existe entre cátedra de semblanza profesional y desempeño laboral de los trabajadores de la entidad Molinera El Tropical. Donde fue de tipo descriptiva- correlacional con un croquis no experimental, con una población de 76 colaboradores de la empresa y la muestra la misma en estudio, como técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario la cual fue sometido a la revisión y operatividad de tres entendidos, quiénes determinarán la eficacia del mismo; determinando la interpretaciones estadístico para localizar la similitud de Pearson, dando como resultado de la ocupación unipersonal de los trabajadores de la entidad Molinera El Tropical, es significativa y directa en ,710 al ras 0,01 (bilateral); la semejanza de clase de expresión laboral y los procederes de los trabajadores de la misma en donde fue significativa y directa en ,754 al ras 0,01 (bilateral) y el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía, es significativa y directa en ,770 al ras 0,01 (bilateral): resultados y metas: El 59.4% confirman estar de acuerdo y absolutamente de acuerdo que exista una disponible alta de vitalidad laboral; el 60.9% confirman estar de acuerdo y

absolutamente de acuerdo que exista un adecuado desempeño, como conclusión los factores que influyen en el desempeño de manera significativa son el desarrollo del personal, el orden del trabajo y las posibilidades de ascenso en la empresa, todo ello como parte de una adecuada gestión del talento humano, además la calidad de vida laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los colaboradores de la organización, demostrando en las mejoras de sus tareas pero siempre y cuando tengan satisfacción personal y física. (Silva, 2020, pág.35).

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo porque aquí el desempeño laboral está relacionada hacia el bienestar de los trabajadores en representación a la fuerza laboral; con un modo de ver y valorizar la existencia interiormente de las ocupaciones, buscando progreso y placer sin incomodar la validez organizacional.

Valdera (2018) En su tesis GTH y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa molino Semper S.A.C. Lambayeque, 2018, Perú, en su grado de Licenciado.

Tuvo como fin establecer la interacción existente entre la GTH y desempeño laboral en la Organización Molino Semper S.A.C. Lambayeque 2018, su metodología está basada de tipo descriptivo correlacional con un enfoque no experimental, con una población de 33 colaboradores y la muestra la misma en estudio, con el fin de conocer que tan importante es la GTH, de la misma forma donde se evaluó para diagnosticar el grado de su desempeño laboral, donde se utilizó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario en escala de likert que fueron certificados mediante expertos en la confiabilidad del SPSS versión 24 para el alfa de cronbach de la GTH y el desempeño laboral en la Compañía Molino Semper S.A.C, donde el resultado arrojado fue de un 0,757%. Diagnosticando una posita correlación alta, entre las 2 variables. Se llegó a concluir que el grado de desempeño laboral de los colaboradores en la organización es un grado medio alcanzado de un

promedio de 0.45% donde nos dio a entender que los colaboradores no tienen la suficiencia capacidad de generar una buena interacción y confianza entre jefe y el colaborador, en lo cual se diagnosticó que no hay una buena interacción entre grupos, por lo cual se ha creado algunas veces una reacción baja en la ejecución de sus ocupaciones. En relación a la GTH y desempeño laboral por medio del coeficiente de correlación de un grado de 0,757; obteniendo una significación bilateral  $p = 0.01 < 0.05$  lo cual sugiere que existe una correlación positiva. (Valdera, 2018, pág. 22)

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo porque cabe mencionar que es de mucho interés que el subordinado se organice y se desempeñe en un clima laboral afectable a sus recursos necesarios que realiza, de tal modo hace que los colaboradores se vean entusiasmados, motivados, con una requerida calidad de conocimiento y destrezas en el desempeño laboral dentro de la compañía.

Vásquez & Villalobos (2017). En su tesis evaluación de 360° para mejorar la GTH en los colaboradores del Colegio Militar Elías Aguirre, Pimentel 2017, Chiclayo, en su grado de licenciatura.

Tiene como fin plantear la evaluación de 360° para mejorar la GTH en los colaboradores de la escuela Militar Elías Aguirre, Chiclayo 2017. Donde su metodología fue cuantitativa, donde la población es de 119 a los colaboradores de la escuela Militar y como muestra la misma en estudio, como técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario que se dio para el trabajador y jefes y viceversa. Donde los resultados obtenidos al diagnóstico de la GTH en los colaboradores de la escuela Militar Elías Aguirre, donde los resultados obtenidos a la GTH en los colaboradores del Colegio Militar Elías Aguirre se analizó que requiere de factores como la 40% de motivación, el 30% de reconocimiento y 30% en entrega de incentivos en la cual ayudara para el buen desempeño laboral de los colaboradores, se concluye que necesita que se considere componentes como la motivación y la entrega de incentivos, esto -dejará mejorar el

desempeño laboral de los trabajadores, para eso se debería hacer una evaluación de las competencias que tiene cada uno y plantearle metas que logren llevar a cabo. (Vásquez & Villalobos, 2017, pág. 35).

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo porque nos da entender que la evaluación de 360° va a fortalecer la GTH, lo cual involucra la forma en cómo en una empresa se usa, realiza, motiva y evalúa las responsabilidades que desarrolla el colaborador.

Reyes (2015). En su tesis de proponer de estrategias para medir el procedimiento de selección del personal con el desempeño laboral en el Banco de la Nación, Bagua Grande – 2015, Perú, en su grado de licenciado.

Tuvo como objetivo determinar estrategias para medir el procedimiento de selección del personal con el desempeño laboral en el Banco de la Nación, Bagua Grande – 2015. Esta investigación es de género descriptiva, de diseño no experimental-propositivo, con una población de 15 colaboradores y la muestra de 11 cargos administrativos, un método real de advertencia y como técnica la encuesta e instrumento el Cuestionario, donde los resultados obtenidos tenemos: que la situación del recurso de elección del personal en el Banco de la Nación de Bagua, carece de ciertas inconveniencias al subsistir mostrado que el 44.4% indica que dicho procedimiento es malo. El 55.56% no reconoce sus objetivos de la gestión (representación 3). En discusión tenemos: El 44.4 % califica el procedimiento de recopilación de los colaboradores es como malo. El cual, el 44.4 % está absolutamente en desajuste con su recopilación porque no fue aborde a las características profesionales que posee, así tenemos que el 55.6% no ha tenido habilidad en algún tipo de monitoreo de personal o programa. Y se concluyó lo subsiguiente: Se diseñó tácticas de recopilación de personal para el perfeccionamiento de estos procesos de elección de los empleados en el Banco de la Nación, apoyado en el Modelo psicotécnico y el Modelo socio técnico, el primitivo ayuda a obtener la eficacia y efectividad, y el 2 va en persecución de resultados

eficientes en la productividad, esto permite expresar un personal apto trabajando en el Banco de la Nación de Bagua. (Reyes, 2015, pág. 25).

Esta investigación se relaciona con nuestro trabajo porque vemos que actualmente la lealtad y desempeño de los trabajadores hacia las empresas se ha convertido en una problemática que constantemente las organizaciones buscan mejorar, pero muchas de ellas logran alcanzarlo para una buena gestión de personal en beneficio de la organización.

### **1.3. Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Gestión del Talento Humano**

Según el autor Chiavenato (2009) nos menciona que la gestión que la GTH, es una tarea delicada a la mente, pues este tema está predominando a las empresas; dependerá de ciertos aspectos entre ellos la cultura según la empresa, la estructura de la compañía que se apruebe, características del entorno ambiental, el rubro de la empresa, asimismo de la tecnología que utiliza, de planes internos y de muchas variables fundamentales. (Chiavenato, 2009, pág.6)

Según el autor Alles (2017) nos menciona que el talento necesita de ciertas capacidades, acción y el compromiso, estos 3 elementos trabajan en conjunto, para así obtener mayor resultado mediante la interacción. Podemos decir que, si la empresa da facilidades para la interacción entre trabajadores, se obtendrá un gran resultado, pero si se llega a limitar, pues no sólo la organización no innovará, pues los talentos no se sentirán incentivados, por lo que no estarán comprometidos y disminuirá su desempeño. (Alles, 2017, pág. 14)

La gestión del talento es un punto esencial en la organización, pues depende de las actividades y como éstas se desarrollan, pues se debe tomar en consideración como características, habilidades, aptitudes de cada individuo que son parte de la organización, asimismo se deben tener en cuenta las actitudes que tienen al desarrollar su trabajo.

### 1.3.2. Dimensiones e Indicadores de la Gestión del Talento Humano

#### Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2009), hoy en día la administración de la GTH radica en que ciertas que están integradas con el fin de lograr aportes multiplicadores, y esto es para la empresa como para las personas, las dimensiones de la GTH son los siguientes: (Chiavenato, 2009, pág.15),

#### a. Dimensión para Integrar:

El autor Chiavenato (2009), nos menciona que es el proceso en donde se atrae personal calificado para un puesto determinado, lo cual está relacionado con el reclutar personal y seleccionar personal. (Chiavenato, 2009, pág.13),

#### Indicadores:

- **Selección del Personal:** Chiavenato (2009), nos indica que este proceso es aquel donde la empresa realiza una búsqueda de las personas que agrupen ciertas capacidades, atributos y competencias que exige según el perfil del puesto, pues trata de desarrollar la eficiencia y el rendimiento laboral, así como alcanzar la eficacia de la empresa. (Chiavenato, 2009, pág.137),

#### b. Dimensión para Organizar:

El autor Chiavenato (2009), nos indica que planificar a los colaboradores; es el desarrollo de crear las actividades que los trabajadores realizarán en la empresa, asimismo orientarlos y colaborar en su rendimiento. (Chiavenato, 2009, pág.137),

#### Indicadores:

- **Orientación de personal:** Chiavenato (2009), indica que orientación se refiere a analizar la posición de una persona teniendo como base los puntos cardinales, también indica guiar o encaminar el rumbo de un individuo. (Chiavenato, 2009, pág.176)

Si un trabajador ingresa a la empresa, o tal vez cuando hay rotación de personal, los empleados deben saber en las situaciones en que se encuentran y a donde se van a encaminar sus esfuerzos y actividades. Esta dimensión tiene como objetivo posicionar a los trabajadores en sus funciones dentro de la empresa y que tengan en claro cuáles son las actividades y las metas.

**c. Dimensión para Recompensar:**

Chiavenato (2009), nos menciona que compensar es un procedimiento muy utilizado para incentivar al trabajador y logren la satisfacción de sus necesidades individuales necesarias e importantes, lo cual incluyen beneficios, remuneraciones y servicios sociales. Éstos son elementos esenciales para incentivar y motivar al trabajador de una empresa. (Chiavenato, 2009, pág.14),

**Indicadores:**

- **Remuneración:** Chiavenato (2007), este indicador se está refiriendo a la recompensa que el trabajador recibirá al momento de realizar sus funciones en la empresa. Esto se refiere al intercambio entre el personal y la organización. Cada empleado negociará el trabajo que realice para lograr una remuneración económica y extraeconómica. En muchas empresas el pago total es el pago básico, es decir el monto fijo que recibe el trabajador, ya sea de forma mensual o por horas. (Chiavenato, 2007, pág.283)

Un segundo elemento de la retribución económica total es el incentivo salarial, pues estos se plantean para gratificar a los trabajadores que alcanzan un buen rendimiento en el trabajo. Aquellos incentivos se pueden pagar en diferentes formas, por ejemplo, por medio de bonos, lo cual sirve como una recompensa por los logros obtenidos.

- **Programas de Incentivos:** Chiavenato (2007) menciona que no solo es importante remunerar a los empleados por el periodo que le están dedicando a la empresa, aunque es fundamental, sin embargo, no lo idóneo. Es esencial incentivarlos siempre para que puedan dar su mejor esfuerzo en el trabajo, su desempeño laboral sea mayor y puedan alcanzar las metas y obtener los resultados que se han propuesto. (Chiavenato, 2007, pág.318)

**d. Dimensión para Desarrollar:**

De acuerdo a Chiavenato (2009), nos indica que desarrollar trabajadores no solo se basa en brindarles un informe para que conozcan nuevas habilidades para que se vuelvan muy eficientes en el trabajo que realizan, este proceso tiene como finalidad brindarles información primordial para que logren aprender nuevas ideas, actitudes y soluciones que modificaran sus comportamientos y hábitos que les permitirá ser competentes en lo que realizan. (Chiavenato, 2009, pág.14),

**Indicadores:**

- **Capacitación:** Según Chiavenato (2009), nos menciona que es un proceso que desarrolla capacidades de las personas para que éstos logren una mayor productividad asimismo innovación para que ayuden a mejorar las metas organizacionales y logren ser más valiosas.

Asimismo, indican que las capacitaciones es un procedimiento frecuente y constante que atraviesa por 4 fases. (Chiavenato, 2009, pág.371)

1. Diagnosticar se refiere a ejecutar una lista de insuficiencias de capacitación lo cual se deben atender. Dichas insuficiencias pueden ser presentes, futuras o pasadas.

2. Diseñar se refiere a una planificación del programa para capacitar, para la atención de la necesidad que ha sido diagnosticadas.
  3. Implantar, se refiere a realizar o ejecutar el programa de capacitación.
  4. Evaluar, se refiere a verificar el resultado que se han obtenido de la capacitación.
- **Desarrollo de Personas** Chiavenato (2009): Es aquella actividad que genera el crecimiento de las personas en relación al desarrollo profundo de la formación de personalidad y alcanzar la capacidad de entender y analizar el conocimiento.  
El desarrollo de personas se orienta al crecimiento del trabajador y éste se dirige a mejorar sus conocimientos, habilidades y no solo se orienta en el puesto que se encuentra. (Chiavenato, 2009, pag.371)

**e. Dimensión para Retener:**

Según Chiavenato (2009), nos menciona que este proceso se utiliza para la creación de factores ambientales y psicológicos agradables para los colaboradores puedan realizar sus actividades laborales. Dentro de este proceso encontramos la disciplina de higiene, seguridad y una buena condición de vida en su centro de labores.

**Indicador:**

- **Relaciones con los empleados:** cierta actividad que pueden realizar en la empresa suele ser para que se relacionen con los trabajadores, lo cual tiene como objetivo establecer un ambiente de respeto de respeto, confianza y alcancen una mejor eficacia en la empresa, y así lograr descartar los obstáculos que dificultan la libre participación de los empleados y la realización de las políticas de la organización.

- Plan de ayuda al trabajador: Dichos planes se ejecutan con el fin de apoyar a los trabajadores que suelen tener problemas, pues los programas de las empresas son de gran apoyo para que los empleados puedan solucionar sus problemas personales que están afectando el rendimiento laboral. (Chiavenato, 2009, pag.15)
- Administrar conflictos, Chiavenato (2009): Es la parte contraria de colaborar y cooperar. Podemos apreciar dos modelos de conflictos: El conflicto interno (intrapersonal), este incluye dudas de manera personal. El conflicto externo implica variedad de niveles: interpersonal, intragrupal, intergrupalo, intraorganizacional e interorganizacional. (Chiavenato, 2009, pág.459)
- **Calidad de vida:** el autor Chiavenato (2009) nos indica que las situaciones psicológicas y sociales son parte del entorno de trabajo. En reciente investigación ha demostrado que para alcanzar productividad y calidad las organizaciones deberían tener trabajadores incentivados, comprometidos en las funciones que se realizan, y recompensarlos por su ayuda. La potencialidad de la compañía, se nota por la condición de vida en el trabajo. (Chiavenato, 2009, pág.459)

**f. Dimensión para Auditar:**

Según Chiavenato (2009), este proceso implica seguir, orientar, acompañar y conservar la conducta de los trabajadores dentro de ciertos límites; es por ello que las empresas necesitan un constante esfuerzo de monitorear diversas actividades y operaciones, con la finalidad de garantizar que la planificación se ejecute de manera correcta y puedan alcanzar sus objetivos de la mejor manera. (Chiavenato, 2009, pág.16),

### **Indicador:**

- **Comunicaciones Internas:** Según Chiavenato (2009) nos menciona que una empresa tiene que tener consolidado en un fundamento sólido de comunicación e información, y descartar una jerarquía de autoridad. Todos los trabajadores desde el fondo hasta los más altos de la organización deben admitir sus responsabilidades con base al informe divulgado. (Chiavenato, 2009, pág. 508)

### **1.3.3. Desempeño Laboral**

- El autor Rodríguez (2020) medir las actividades de una compañía resulta indispensable para identificar inconvenientes de productividad. Un punto en el cual el desempeño laboral cobra particular relevancia (Rodríguez, 2020, pág. 120).
- Se utilizará la teoría del autor Robbins & Judge (2013) mostrar que el desempeño laboral es un comportamiento sobresaliente visto en cada empleador para las metas y fines de la organización, por lo cual se puede concluir que se puede entablar conforme con la capacidad de cada empleado y el grado de funcionamiento de la compañía. (Robbins & Judge, 2013, pág. 84).
- Según los autores Mamami y Cáceres (2019) El funcionamiento laboral (desempeño laboral) es el costo que se aporta a la organización y que las ocupaciones y comportamientos vigilados son relevantes para las metas de la organización, por consiguiente, tiende a tener su causa e impacto en el desempeño del colaborador. (Mamami y Cáceres, 2019. Pág. 97)

### **Dimensiones del Desempeño Laboral**

Según Alles (2002) Nos dice que el desempeño laboral está formado por las próximas dimensiones. (Alles, 2002, pág. 5061)

#### **a. Dimensión Responsabilidad**

Alles (2002) La responsabilidad es la interacción elemental y estándar de manejo de todos ellos, la responsabilidad debería

especificar qué ocupaciones tienen que hacer los empleados, qué compromisos tienen que contraer y qué tienen que hacer a tiempo. (Alles, 2002, pág. 5066)

**Tenemos los siguientes Indicadores de Responsabilidad:**

- **Compromiso** Alles (2002): Tiene relación con que todos muestren satisfacción y enardecimiento por el trabajo que hacen. Por esto, los empleados se sienten bastante involucrados con su trabajo y han predeterminado una estrecha unión con la compañía para que logren realizar con más facilidad sus funcionalidades en el ámbito de su encargo. (Alles, 2002, pág. 56)
- **Puntualidad** Alles (2002): Implantar disciplina para llevar a cabo con las obligaciones del proyecto a tiempo, tener la reacción de llevar a cabo con las labores de entrega o consumir con las actividades y comprometerse plenamente a hacer su trabajo y ocupaciones dentro del tiempo adecuado. (Alles, 2002, p. 58)

**b. Dimensión Calidad de Trabajo**

Alles (2002). En la calidad del trabajo, involucra conseguir una extensa gama de conocimientos en el trabajo. Es el responsable de los inconvenientes sobre el lote. Por lo cual, para gozar de la capacidad, se necesita entender los puntos complicados para transformarlos en una diversidad de resoluciones prácticas en la organización, de forma que los usuarios o consumidores comprendan en el momento de describir sus dudas. (Alles, 2002, pág. 5068)

**Tenemos los siguientes Indicadores de Calidad de Trabajo:**

- **Iniciativa** Alles (2002): La tendencia a tomar actividades decisivas no es solo tener en cuenta lo cual sucederá en el

futuro, sino movernos en una dirección por medio de ocupaciones limitadas, intentando encontrar novedosas oportunidades o resoluciones a los inconvenientes, no solo palabras. Para impulsar una estrategia, debería tomar las elecciones elementales y ejercer sus conocimientos y capacidades a la gestión. (Alles, 2002 pág. 61)

- **Presentación personal** Alles (2002): Es la autoexpresión de una persona, una sensación de estabilidad y confianza en uno mismo, y puede contestar bien a cualquier situación que se presente, ya que es una gran parte de la organización. (Alles, 2002, pág. 65)
- **Creatividad** (Alles 2002 p. 69): La creatividad es la originalidad de la imaginación de una persona, que usa diferentes procedimientos para solucionar inconvenientes con ideas. Lo de más grande relevancia para una organización es que toda la gente tiene que participar con creatividad personal y colectiva para triunfar la función de impulsar la creatividad y soportar errores. Esta es una de las responsabilidades más relevantes de los gerentes, ya que quien comete un error puede corregirlo.

### c. Dimensión Trabajo en Equipo

Alles (2002), En el trabajo en grupo, esta es la capacidad elemental de funcionamiento de diversas funcionalidades, puesto que cada conjunto o equipo debería gozar de los conocimientos aprendidos para hacer diferentes labores, como liderar el trabajo en grupo, tener los primordiales conocimientos laborales para poder hacer las metas y fines propuestos (Alles, 2002, pág. 56).

#### Tenemos los siguientes Indicadores de Trabajo en Equipo:

- **Exactitud.** Alles (2002): Tiene relación con la función de terminar labores velozmente, tomar elecciones para vencer a la competencia, mirar las necesidades del comprador, brindar costo añadido a la organización, regir activamente los procesos

establecidos, conseguir los resultados esperados y entablar tácticas organizacionales claras y desafiantes dentro del marco de la organización La finalidad es conservar su elevado grado de rendimiento. (Alles, 2002, pág. 71)

- **Cantidad o Porción.** Alles (2002): Tiene relación con la función de conseguir exitosamente las metas de funcionamiento establecidas como se esperaba. (Alles, 2002, pág. 71)
- **Entendimiento del trabajo.** Alles (2002): Se relaciona con la función de obtener un entendimiento profundo del producto, y tal cual ver su usabilidad para ajustarse a las necesidades y gustos de los anhelos del comprador, pues puede brindar un producto con una iniciativa que tiene presente la nueva versión. (Alles, 2002, pág. 71)
- **Liderazgo.** Alles (2002): tiene relación con la capacidad rigurosa para incentivar a los grupos de trabajos en una dirección definida, que se inspire en valores y desarrollo en la acción de ese equipo, tener la velocidad para asegurar objetivos, prioridades y comunicarlas, tener energía y transmitirla a otros para dirigir, motivar e inspirar confianza y sobre todo asegurar la competitividad y efectividad en un periodo determinado. (Alles, 2002, pág. 79)

### **Características de las Fases Del Ciclo de Gestión del Desempeño:**

Castellanos (2011) plantea que la misión del desempeño es un proceso incluido y constante que tiene 3 etapas:

- **Planificación:** El objetivo de mayor relevancia que debemos detectar para llegar al objeto que aspiramos conseguir es ofrecer el más enorme esfuerzo cumpliendo así con el compromiso estipulado usando tácticas.
- **Coaching:** El adiestramiento o entrenamiento que se les da a los ayudantes debería ser constante y expectante para

aumentar donde encontremos debilidades esto creara un trabajo eficiente.

- **Revisión:** En cada una de las evaluaciones se establece 2 conceptos relevantes el primero es estimar en que condición pudimos encontrar el grado de productividad y siendo cual es el grado que esperamos conseguir en el siguiente lapso. (Castellanos, 2011, pág. 145)

## 1.4. Formulación del Problema

### 1.4.1 Problema General:

- ¿Cuál es la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022?

### 1.4.2. Problemas Específicos:

- ¿Qué características tiene la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, - 2022?
- ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022?
- ¿Qué factores de la gestión del talento humano influyen en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022?

## 1.5. Justificación e Importancia

### Justificación Teórica:

Para la Gestión del Talento Humano se utilizará la teoría de Chiavenato (2009 p.9), nos menciona que está referido a una agrupación de normas y procesos que son importantes para que dirijan cargos de gerencia, que se relacionen con trabajadores o recursos, y así poner en práctica procedimientos de reclutar, seleccionar, capacitar, recompensar y evaluar el rendimiento laboral.

En teoría del desempeño laboral utilizaremos la teoría de Robbins & Judge (2013) donde nos menciona que el desempeño laboral, en lo que se refiere a las actividades o actos que se observan en los trabajadores, que

son primordiales para el éxito de los objetivos de dirección. Asimismo, nos indica el desempeño laboral es el reforzamiento más importante en lo que se refiere a gestión. (Robbins & Judge, 2013, pág.84)

### **Justificación Metodológica:**

En la presente investigación se utilizará el método deductivo, como técnica a utilizar será la encuesta que se aplicará a los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C. de la ciudad de Ferreñafe y el instrumento que utilizaremos es el cuestionario.

### **Justificación Social:**

Esta investigación contribuirá a brindar solución a los problemas de la gestión del talento humano y su influencia desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C.

Para el tema de la Gestión del Talento Humano en la investigación se propone a la empresa debe brindar al trabajador las herramientas necesarias para un mejor desempeño laboral, ya que en muchas empresas al personal no le dan la atención y la importancia necesaria. Es por ello que los trabajadores deben estar en constante capacitación para que estos puedan enfrentarse a los diversos problemas del trabajo y así puedan brindar soluciones inmediatas; pues existen varios factores que obstaculizan el desenvolvimiento del personal dentro del trabajo; en cuanto al desempeño laboral, se debe desarrollar políticas de motivación, distribuir las tareas de acuerdo a sus capacidades, lo que permitirá el desarrollo de habilidades intelectuales para alcanzar un mejor desempeño.

### **Importancia**

Esta investigación es importante para determinar cómo influye la gestión del talento humano en el desempeño laboral, pues dichas variables tienen una relación verdaderamente alta, es por ello que el trabajador es el pilar primordial para el éxito de una organización; debemos tener en cuenta que sin una buena comunicación afectará el desempeño laboral de los colaboradores y esto generará debilidad por el interés en el trabajo,

deficiencia en el rendimiento laboral y por ende las actividades que desarrollan en su centro de trabajo serán deficientes, lo cual esto pondrá en riesgo su estabilidad en la empresa. Todo el personal debe estar motivado para un óptimo desempeño; asimismo el personal debe estar capacitado, pero también hay que tener en cuenta que cada persona tiene capacidades individuales es por ello que deben potenciarlas para un mejor desenvolvimiento en su área de trabajo.

Con el uso de los resultados obtenidos, la empresa tendrá la oportunidad generar una mejor gestión del talento humano que beneficiará al desempeño del personal logrando múltiples beneficios ya que los colaboradores estarán motivados en las funciones que realicen y la empresa será exitosa.

## **1.6. Hipótesis**

- **H1:** La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.
- **H0:** La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

- Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022
- Analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022
- Indicar los factores de gestión del talento humano influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.

## **CAPITULO II. MATERIAL Y MÉTODO**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación:**

Hernández, Fernández & Baptista (2014). Metodología de la investigación, Sustentan que el estudio descriptivo tiene como objetivo principal mencionar situaciones, hechos y eventos con la base de las investigaciones correlacionales, con la finalidad de medir el grado de relación que exista entre la 2 o más variables en una muestra o ámbito textual. Del mismo modo sugiere que el enfoque cuantitativo, se usa para recolectar datos y verificar la hipótesis, además se usa para la medición numérica y la investigación estadística para fijar patrones de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, pág. 45)

Según Hernández (2014) La investigación descriptiva es aquella que busca describir características, teniendo como objetivo dar de manera clara cualidades, características y perfiles de individuos, agrupaciones, procedimientos, u cualquier otro fenómeno que se analizarán. (Hernández, 2014, pág. 92).

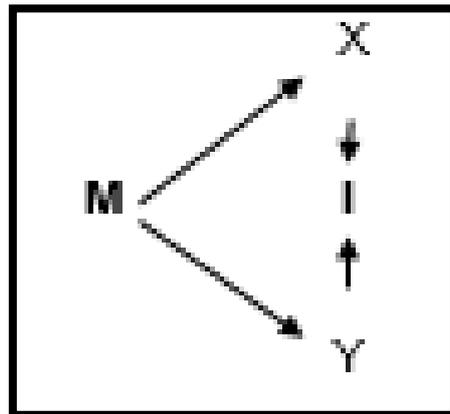
La presente indagación ha sido descriptiva - correlacional, de enfoque cuantitativo, ya que se concluyó la manera en cómo se relacionan la variable de GTH y sus magnitudes con la variable desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.

### **Diseño de Investigación:**

Toro & Parra, (2006) Nos definen que la averiguación no experimental es analizar los fenómenos tal y como se dan en su ámbito natural, puesto que no se manipulan las cambiantes, para después analizarlos. (Toro & Parra, 2006, pág. 167)

El diseño de estudio perteneció a un diseño no experimental - transversal, pues no existió ningún tipo de manipulación de la validez, midiendo la variable como se muestra; asimismo fue de corte transversal o transaccional, pues la recolección de datos fue en un determinado tiempo.

**Figura 1:** *Gestión de Talento humano y Desempeño laboral*



Fuente: Elaboración propia

Donde:

M → Muestra

V1 → Gestión del talento humano

V2 → Desempeño laboral

I → Representa la Influencia entre V1 y V2

#### **Variable Independiente:**

Chiavenato (2009) argumenta que la GTH es la ejecución integral de ocupaciones como saber integrar, recompensar desarrollar, retener, y evaluar a los individuos, que tiene por objeto de dar capacidades y competitividad de la empresa. (Chiavenato, 2009, pág. 9)

#### **Variable dependiente:**

El autor autor Robbins & Judge (2013) medir las actividades de una compañía resulta indispensable para identificar inconvenientes de productividad que todo trabajador debería tener una evaluación en las actividades que va hacer, lo cual se permitió la manera de ver que cada persona si está cumpliendo con ciertas responsabilidades, por ello además se indica que las tareas de RR.HH. se hicieran de la forma correcta (Robbins & Judge, 2013, pág. 84)

## 2.2. Variables, Operacionalización:

**Tabla 1:**

*Tabla de Operacionalización de Variable Independiente Gestión de Talento Humano*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
<b>Gestión del Talento Humano</b>	<b>Integrar</b>	Selección del Personal	<b>Técnica:</b> Encuesta Escala de Likert: Totalmente de acuerdo Desacuerdo A veces Desacuerdo Totalmente de acuerdo  <b>Instrumento:</b> Cuestionario.
	<b>Organizar</b>	Orientación	
	<b>Recompensar</b>	Remuneración	
		Programas de Incentivos	
	<b>Desarrollar</b>	Capacitación	
		Desarrollo de Personas	
	<b>Retener</b>	Relaciones con los empleados	
		Calidad de vida	
	<b>Auditar</b>	Comunicaciones interna	

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla 2:***Tabla de Operacionalización de Variable Dependiente Desempeño Laboral:*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Responsabilidad</b>	Compromiso	Encuesta
		Puntualidad	Escala de Likert:
		Iniciativa	Totalmente de acuerdo
	<b>Calidad de Trabajo</b>	Presentación personal	Desacuerdo
		Creatividad	A veces
		Exactitud	Desacuerdo
	<b>Trabajo en Equipo</b>	Cantidad o Porción	Totalmente de acuerdo
		Entendimiento del trabajo	
		Liderazgo	<b>Instrumento:</b>
			Cuestionario.

*Fuente: Elaboración propia*

### 2.3. Población y muestra:

#### **Población:**

Pierdant y Rodríguez (2016), Una población es una colección de unidades (personas, objetos, fenómenos, etc.) que tienen un número determinado o indeterminado de características similares a un mismo objeto de investigación. (Pierdant y Rodríguez, 2016, pág.4).

La población de la presente investigación está conformada por el total de los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022. Ubicada en el departamento de Lambayeque en la provincia de Ferreñafe quienes vienen laborando en los diferentes puestos de la misma.

Siendo una población finita con un total de 11 trabajadores en la cual laboran actualmente en la organización.

Número de colaboradores de cada área de la Empresa Isetel Perú S.A.C. –

**Tabla 3:** *Número de Colaboradores*

<b>Trabajadores</b>	<b>N°</b>
Gerente de Operaciones	1
Jefe de Soporte	1
Supervisor	1
Gestores	4
Técnicos	4
Total	11

**Fuente:** *Elaboración Propia*

#### **Muestra:**

En cuanto a la muestra Rodríguez, Pierdant & Rodríguez (2016) señalan que es un subconjunto seleccionado de una población, que sigue algunos criterios

mencionados en la teoría del muestreo. (Rodríguez, Pierdant & Rodríguez, 2016, pág.6)

No se utilizó una muestra estadística en la presente investigación, debido a que se trabajó con un total de 11 colaboradores de la población en estudio de la Empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe. Es decir que la muestra para la investigación es no probabilística porque no se utilizó fórmula.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

En la presente investigación se utilizará el método deductivo:

### **2.4.1. Método**

Bernal (2010) Sugiere tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, por tanto, consiste en la aplicación de leyes universales o premisas de los casos generales a los singulares o particulares. (Bernal, 2010, pág. 128)

La investigación es deductiva porque se parte de una premisa para obtener sensatez en cómo se desarrollan las actividades en teorías de las variables. Para llegar a las conclusiones, en cuanto a la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C.

### **2.4.2. Técnicas de recolección de datos**

Bernal (2010) Sugiere que Una conclusión general se recomienda para una interpretación específica, por tanto, consiste en aplicar una ley universales o premisas de los casos generales a los singulares o particulares. (Bernal, 2010, pág.128)

Según Yuni y Urbano (2006) nos menciona que la magnitud en lo que se refiere a técnicas de recolectar datos enfrenta al indagador a un procedimiento para tomar decisiones, con referente a

dichas técnicas que encajen con la finalidad del tema investigado. (Yuni y Urbano, 2006, pág. 27)

López y Fachelli (2016), La definen como una técnica de recogida de datos a través de preguntas personales con el objetivo de obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de las preguntas planteadas a la encuesta que presenta una investigación. (López y Fachelli, 2016, pág. 56)

En la presente investigación se utilizará el método deductivo, como técnica a utilizar es la encuesta, en la cual será aplicada a los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C. en Ferreñafe; asimismo los ítems planteados tienen relación con nuestras variables a estudiar.

#### **2.4.3. Instrumentos de recolección de datos**

López & Fachelli (2016): nos dice que el cuestionario es una herramienta que permite recoger datos, mediante todas las preguntas que se plantean a su destinatario de manera sistemática y ordenada, además se asignan las respuestas de los entrevistados por medio de un sistema determinado de un registro fácil. (López y Fachelli, 2016, pág. 68),

#### **Cuestionario:**

El instrumento será el cuestionario, el cual fue estructurado con 18 ítems.

Para la primera variable independiente “Gestión de Talento Humano”, se utilizaron 9 preguntas en Escala de Likert, los mismos que serán evaluados con los niveles de Deficiente, Regular y Alto (Baremo).

**Tabla 4:** *Medición de Gestión de Talento Humano*

Escala de Likert		Valoración según Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Totalmente Desacuerdo	1	Deficiente	1
Desacuerdo	2		
A veces	3	Regular	2
De acuerdo	4		
Totalmente de Acuerdo	5	Alto	3

*Fuente: Elaboración propia.*

Para la variable dependiente “Desempeño Laboral”, de igual modo se emplearon 9 preguntas en Escala de Likert, los mismos que serán evaluados con los niveles de Deficiente, Regular y Alto (Baremo).

**Tabla 5:** *Medición de Desempeño laboral*

Escala de Likert		Valoración según Baremos	
Nivel	Escala	Nivel	Intervalo
Totalmente Desacuerdo	1	Deficiente	1
Desacuerdo	2		
A veces	3	Regular	2
De acuerdo	4		
Totalmente de Acuerdo	5	Alto	3

*Fuente: Elaboración propia.*

- La primera variable Independiente “Gestión del Talento Humano” contará con 9 preguntas y la variable dependiente “Desempeño Laboral” contará con 9 preguntas:

**Tabla 6:** *Interrogantes por variable y dimensión*

<b>Variable: Gestión del Talento Humano</b>		<b>N° de preguntas</b>
Dimensiones	Integrar	1
	Organizar	1
	Recompensar	2
	Desarrollar	2
	Retener	2
	Auditar	1
	<b>Variable: Desempeño laboral</b>	
Dimensiones	Responsabilidad	2
	Calidad de Trabajo	3
	Trabajo en Equipo	4

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **2.4.4. Validez**

Según el autor Santos (2017) nos menciona que, mediante la validez, se tratará de establecer si el instrumento planteado en este caso el cuestionario, medirá aquello para lo que fue creado. (Santos, 2017, pág. 56)

De tal manera Niño (2018), la validez es una forma en la cual el instrumento servirá para medir la variable requerida, y no otra; es decir que sea el instrumento preciso, el adecuado. Es por ello, que la validez va a permitir el desarrollo correcto de un tema de investigación que se está tratando, llegando a la realidad y datos correctos con la mayor confiabilidad; además de llegar a facilitar el proceso y el acto de conocer lo que se está estudiando. (Niño, 2018, pág. 87)

*Validez de Contenido:* El cuestionario reflejará los criterios detallados en las teorías que se relacionan al tema de investigación.

*Validez de Criterio:* Se establecerá la validez del instrumento. Se utilizará la escala Likert y los baremos según el caso.

*Validez de Constructo:* Los ítems del cuestionario están relacionados a las teorías de las variables.

**También se validó por 3 expertos en la materia quienes son:**

**Tabla 7:** *Validación de expertos del cuestionario La Gestión de Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral.*

<b>N°</b>	<b>Nombre del experto</b>	<b>Grado Académico</b>
<b>1</b>	<b><i>Ericka Julissa Suysuy Chambergó</i></b>	<b><i>Magister</i></b>
<b>2</b>	<b><i>Karla Ivonne Rojas Jiménez</i></b>	<b><i>Licenciada</i></b>
<b>3</b>	<b><i>Abraham José García Yovera</i></b>	<b><i>Dr y Magister</i></b>

*Fuente: Elaboración propia*

#### **2.4.5. Confiabilidad**

Según el autor Santos (2017) nos menciona que ser confiable, es llamada también precisión, pues es el grado en que los puntajes de medición se encontraran exento de error de medida. Esto quiere decir que, si repetimos la medición en condición constante, ésta debe ser similar. (Santos, 2017, pág. 2)

Hernández et al (2010 p.126), nos menciona que la confiabilidad se altera con la cantidad de ítems que se involucran en el instrumento de medición, esto nos dice que cuan mayor sean los ítems, mayor será esta. Cada vez que se aplique un instrumento para medir, se debe calcular su confiabilidad, asimismo tener en cuenta la evidencia con respecto a la validez. (Hernández et al, 2010, pág. 126)

Para la confiabilidad del instrumento para las variables Gestión de Talento humano y Desempeño laboral se sometió al juicio de expertos para que nos garantice y permita estar totalmente seguros que nuestro instrumento tenga datos confiables para confirmar su autenticidad.

Para explicar los resultados, para las interpretaciones del alfa de Cronbach se muestran los siguientes valores:

**Tabla 8:** *Escala de Alfa de Cronbach*

Coeficiente de correlación	Magnitud
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.05 a 0.75	Moderada Confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

*Fuente: Adaptable de Hernández et al (2014).*

Si obtenemos de manera más cercana esté el valor a 0.8 el cuestionario tendrá mayor consistencia interna de las variables en estudio, en cuanto a la confiabilidad del cuestionario, está se realizó en conjunto de las 2 variables que se les aplicó a los 11 colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C., los cuales fueron analizados haciendo uso del programa SPSS a fin de establecer el valor del alfa de Cronbach correspondiente para hallar la fiabilidad respectiva.

El producto que se obtuvo de la confiabilidad del cuestionario planteado se detalla a continuación:

**Tabla 9: Resultados de la estadística de fiabilidad**

---

<b>Estadística de la fiabilidad de la Variable Independiente Gestión de Talento Humano</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,886	9

---

*Fuente: Programa Estadístico SPSS*

---

<b>Estadística de la fiabilidad de la Variable Dependiente Desempeño Laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,844	9

---

*Fuente: Programa Estadístico SPSS*

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

El estudio se realizó en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, con la finalidad de solicitar permiso para lograr realizar la investigación, se envió un documento al Jefe de Recursos Humanos, para obtener la autorización respectiva para la aplicación de la encuesta a todo el personal de la empresa en Ferreñafe.

Se aplicó la encuesta a los 11 trabajadores de la empresa en mención, y al término del procedimiento de la recolección de datos, codificaremos los resultados por medio de los siguientes programas:

SPSS: para realizar las tabulaciones de cada ítem.

EXCEL: para elaborar tablas básicas.

**Tabla 10: *Procesamiento de datos***

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	11	100.0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## **2.6. Criterios éticos:**

Según el informe de Belmont (1979 p.4), nos menciona que estos principios se han planteado para dar orientación y garantía para alcanzar el bienestar de las personas que participaran en dicha investigación. (Belmont, 1979, pág. 4)

En la presente investigación se cumplió con los criterios éticos que se deben tener en cuenta:

**Criterio Confiabilidad:** La información que nos brinde los colaboradores de la empresa en investigación, será utilizada única y exclusivamente para fines de investigación y será de estricta confiabilidad.

**Validez Científico:** Se aplicó una técnica de investigación apropiada para la recolección de información, ya que los resultados que se obtendrán brindarán respuesta a la problemática encontrada.

**Consentimiento informado:** En este principio se solicitará apoyo a la empresa mediante un documento, asimismo cada persona será libre de realizar el llenado de la encuesta, pues de ellos depende si la investigación concuerda con sus valores e intereses de cada uno.

## **2.7. Criterios de Rigor Científico:**

Según el autor Guba (1981), nos indica 4 criterios importantes entre ellos:

**Credibilidad:** La información brindada por la empresa Isetel Perú S.A.C. será transcrita de igual forma de cómo se adquirió dicha información.

**Aplicabilidad:** Se transcribirá los datos de la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C., asimismo para analizarlos tendremos en cuenta investigaciones desarrolladas por otros autores.

**Consistencia:** Tomaremos en cuenta las teorías y los resultados de autores que han realizado otras investigaciones.

**Neutralidad:** En este criterio implica que los resultados nos serán manipulados ni alterados, asimismo serán los resultados obtenidos serán beneficiosos para alcanzar los objetivos planteados. (Guba, 1981, pág152),

## **CAPITULO III. RESULTADOS**

### 3. 1. Resultados en Tablas y Figura

**Tabla 11:**

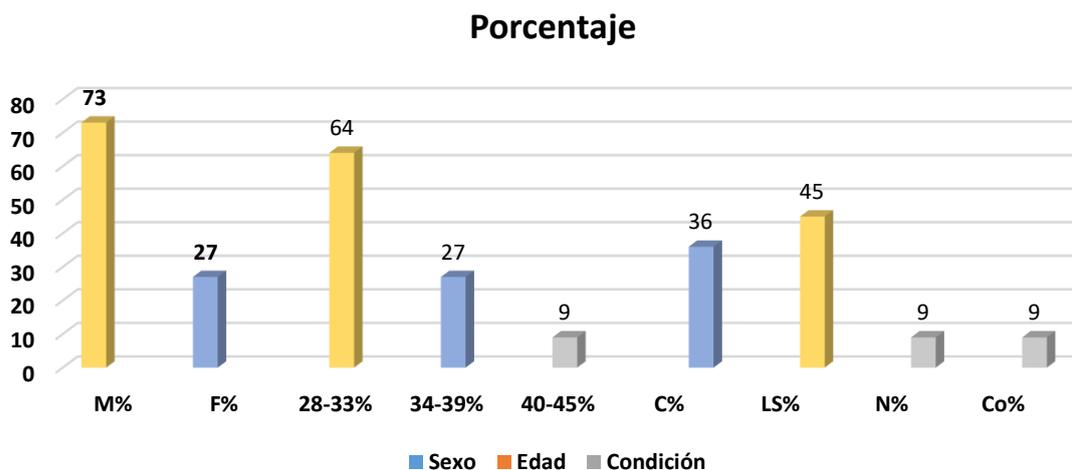
*Registro a nivel de datos generales*

Detalle	M%	F%	28-33%	34-39%	40-45%	C%	LS%	N%	Co%
Sexo	73	27							
Edad			64	27	9				
Condición						36	45	9	9

*Nota:* Elaboración propia

**Figura 2:**

*Registro a nivel de datos generales*



*Nota:* En la tabla 11 y figura 2, se observa el porcentaje con respecto al sexo de los trabajadores siendo el 73% del sexo Femenino, mientras que el 27% son del sexo Masculino; también vemos el porcentaje de la edad de los encuestados para lo cual el 64% pertenecen a las edades 28 a 33 años, el 27% 34 a 39 años, mientras que el 9% pertenecen a la edad entre 40 a 45 años y, por último, observamos que el 45% tiene condición de locación de servicio, el 36% la condición de contratado, un 9% son de la condición nombrado y el otro 9% es de condición confianza.

### 3.3. Registró a nivel de dimensión

Tabla 12:

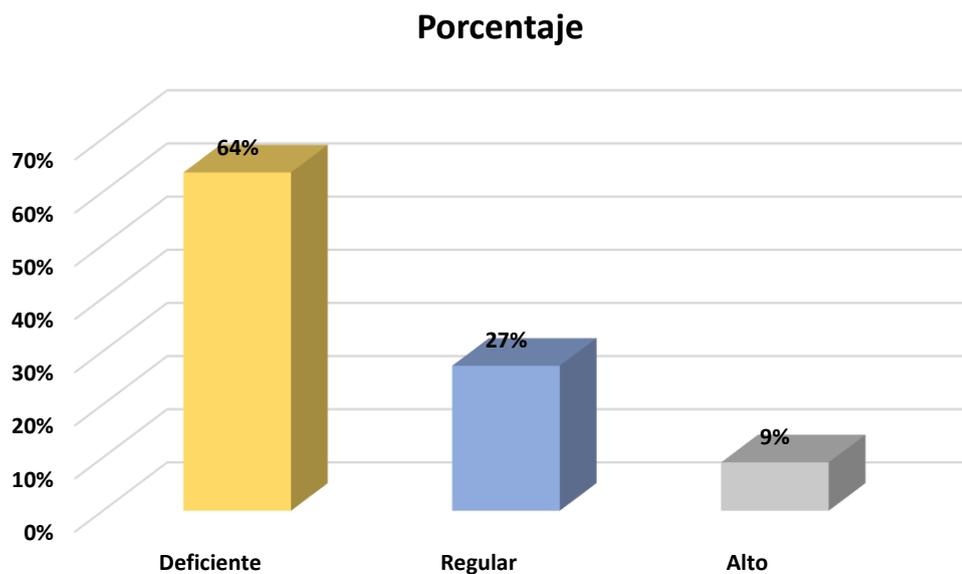
*Dimensión Integrar*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	64%
Regular	3	27%
Alto	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaboración Propia

Figura 3:

*Dimensión Integrar*



Nota: En la tabla 12 y figura 3, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel dimensión integrar, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 64% (n= 7) percibe la dimensión como deficiente, el 27% (n=3) percibe la dimensión como regular y el 9% (n=1) como alto, con respecto a seleccionar a los nuevos talentos, pues la empresa debe mejorar la selección de persona

**Tabla 13:**

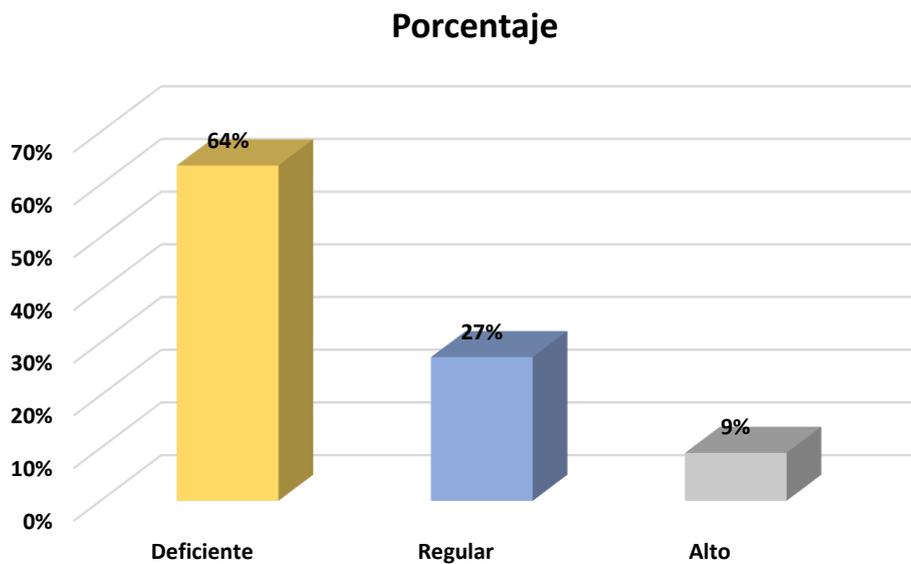
*Dimensión Organizar:*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	7	64%
Regular	3	27%
Alto	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 4:**

*Dimensión Organizar*



*Nota:* En la tabla 13 y figura 4, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión organizar, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 64% (n=7) percibe la dimensión como deficiente, el 27% (n=3) percibe la dimensión como regular y 9% (n=1) como alto, con respecto para organizar algunos programas de inducción al personal.

**Tabla 14:**

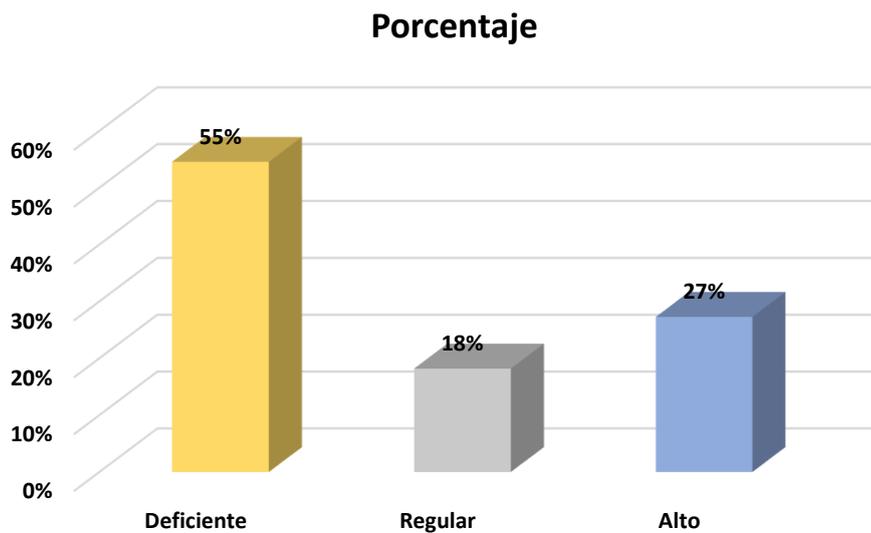
*Dimensión Recompensar*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	6	55%
Regular	2	18%
Alto	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 5:**

*Dimensión Recompensar*



*Nota:* En la tabla 14 y figura 5, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión recompensar, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 55% (n=6) percibe la dimensión como deficiente, 27% (n=3) percibe la dimensión como alto y el 18% (n=2) como regular, con respecto a recompensar al personal de acuerdo a las funciones que realiza, asimismo sobre los incentivos y reconocimientos que la empresa brinda a sus trabajadores.

**Tabla 15:**

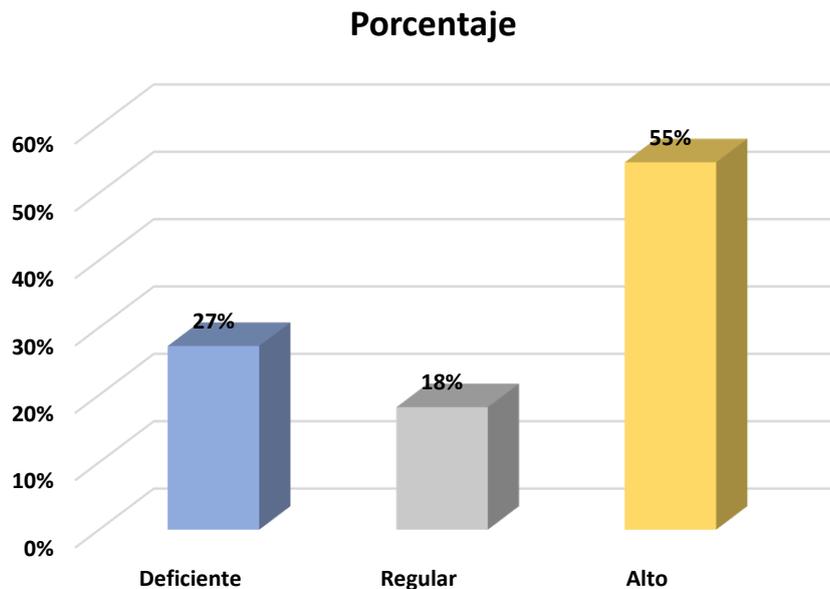
*Dimensión Desarrollo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	3	27%
Regular	2	18%
Alto	6	55%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 6:**

*Dimensión Desarrollo*



*Nota:* En la tabla 15 y figura 6, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión integración, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 55% (n=6) percibe la dimensión como alto, el 27% (n=3) percibe la dimensión como deficiente y 18% (n=2) como regular, con respecto al desarrollo en capacitaciones que deben recibir su personal para mejorar sus funciones y a brindar oportunidades para que el personal se desarrolle profesionalmente.

**Tabla 16:**

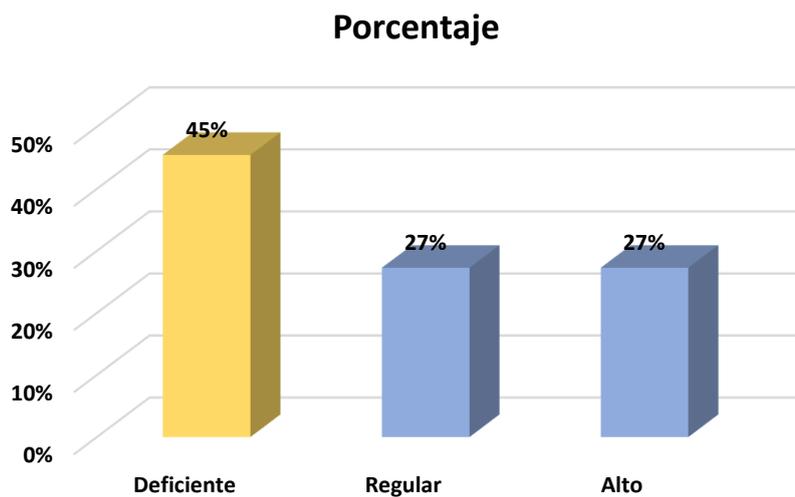
*Dimensión Retener*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	5	45%
Regular	3	27%
Alto	3	27%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 7:**

*Dimensión Retener*



*Nota:* En la tabla 16 y figura 7, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión retener, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 45% (n=5) percibe la dimensión como deficiente, 27% (n=3) percibe la dimensión como alto y el 27% restante (n=3) como regular, con respecto a la dimensión retención, la relación que tienen los empleados con sus jefes y las condiciones de trabajo que la empresa brinda al empleado para alcanzar sus objetivos.

**Tabla 17:**

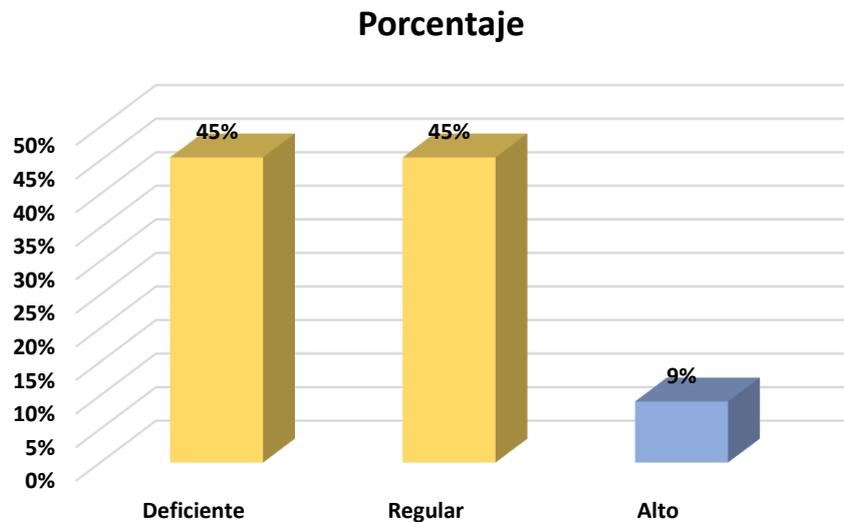
*Dimensión Auditar*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	5	45%
Deficiente		
Regular	5	45%
Alto	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 8:**

*Dimensión Auditar*



*Nota:* En la tabla 17 y figura 8, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión auditar, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 45% (n=5) percibe la dimensión como deficiente, 45% (n=5) percibe la dimensión como regular y 9% (n=1) como alto, con respecto en auditar la comunicación que tienen los empleados con sus jefes para el progreso de la empresa.

**Tabla 18:**

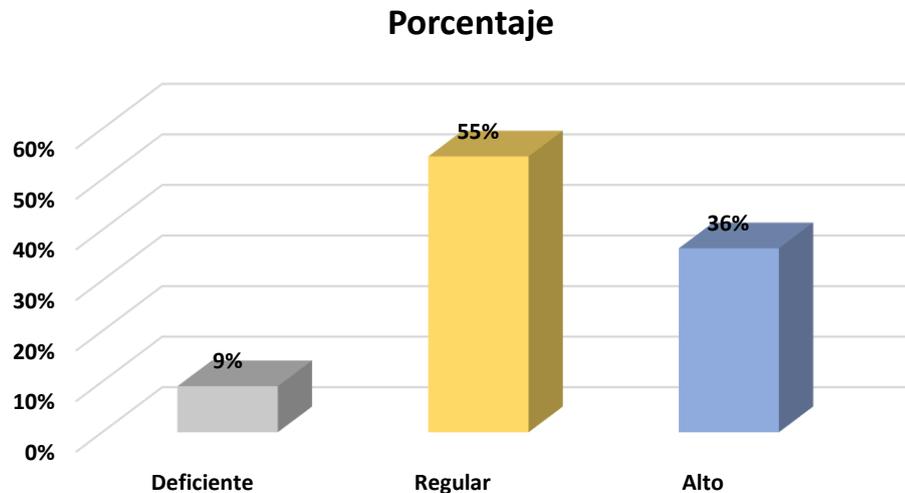
*Dimensión Responsabilidad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	1	9%
Regular	6	55%
Alto	4	36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 9:**

*Dimensión Responsabilidad*



*Nota:* En la tabla 18 y figura 9, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión Responsabilidad, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 55% (n=6) percibe la dimensión como regular, 36% (n=4) percibe la dimensión como alto y un 9% (n=1) como deficiente, con respecto al compromiso y puntualidad que tienen los empleados y perciben que es un objetivo primordial para generar beneficios económicos en la empresa, pero mas no son remunerados y es por ello que no muestran un buen desempeño laboral con eficacia.

**Tabla 19:**

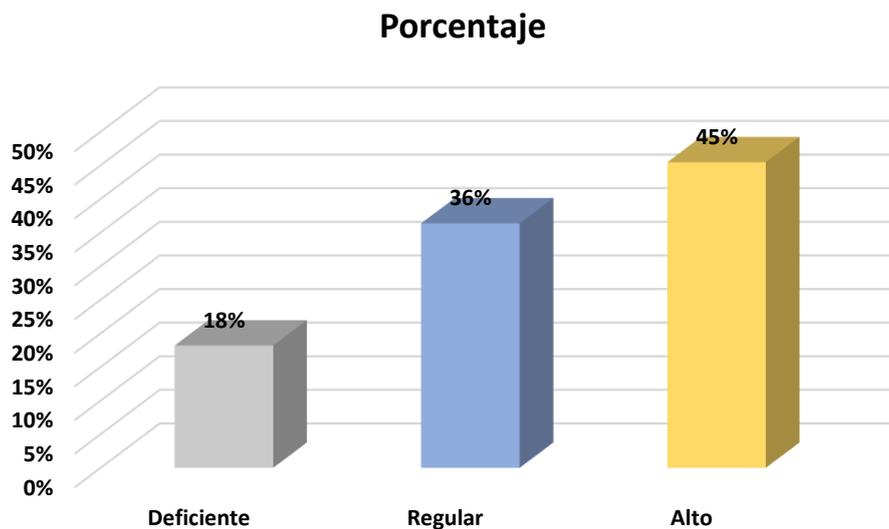
*Dimensión Calidad de Trabajo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	2	18%
Regular	4	36%
Alto	5	45%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración Propia*

**Figura 10:**

*Dimensión Calidad de trabajo*



*Nota:* En la tabla 19 y figura 10, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión de Calidad de Trabajo, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 45% (n=5) percibe la dimensión como Alto, 36% (n=4) percibe la dimensión como Regular, 18% (n=2) percibe la dimensión como Deficiente, con respecto a la calidad de trabajo que les brinda la empresa, en la cual es un factor importante en conseguir los objetivos, tareas, funciones y roles que hay que desempeñar los empleados con la organización para una unión y colaboración de equipos satisfactoriamente.

**Tabla 20:**

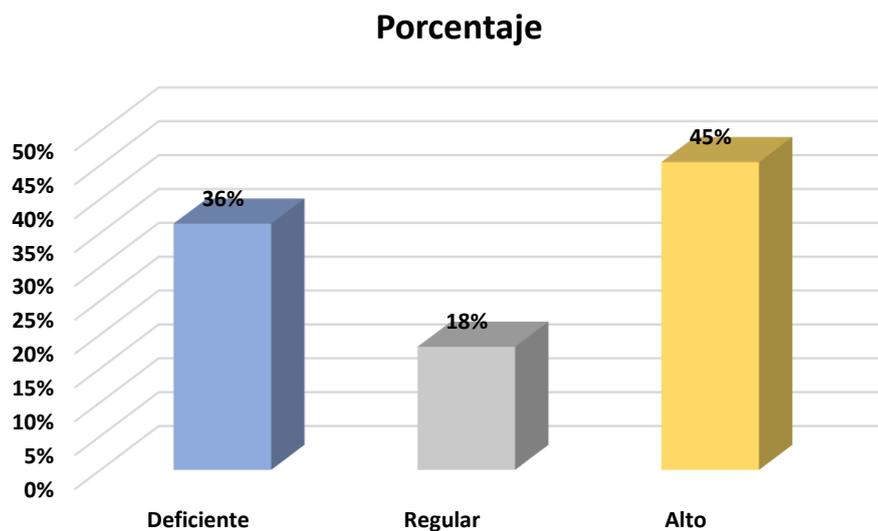
*Dimensión Trabajo en Equipo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	4	36%
Regular	2	18%
Alto	5	45%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 11:**

*Dimensión Trabajo en equipo*



*Nota:* En la tabla 20 y figura 11, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide el nivel de dimensión Trabajo en Equipo, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 45% (n=5) percibe la dimensión como Alto, 36% (n=4) percibe la dimensión como Deficiente y un 18% (n=2) como Regular, con respecto al Trabajo en equipo ya que para lograr los objetivos corporativos es fundamental mantener a todo el personal motivado promoviendo un buen ambiente organizacional, optimizando el trabajo en equipo y para el incremento de su productividad.

#### 4. Registro a nivel de variable

**Tabla 21:**

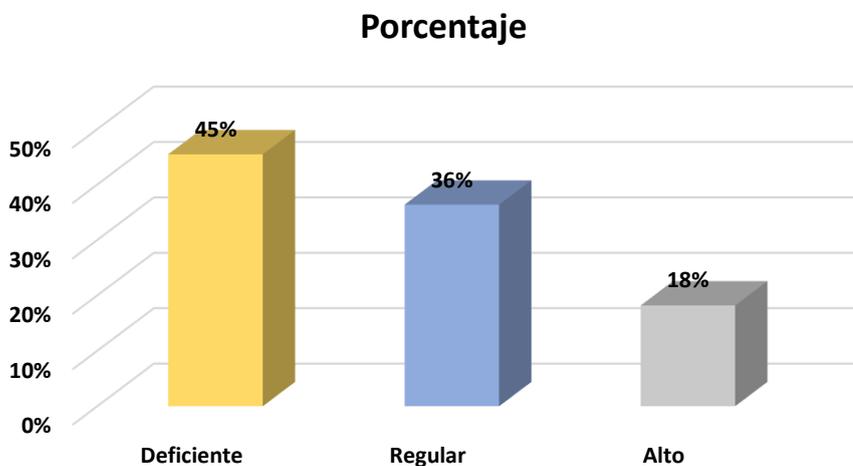
*Variable Independiente: Gestión del Talento Humano*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	5	45%
Regular	4	36%
Alto	2	18%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración Propia

**Figura 12:**

*Variable Independiente: Gestión del Talento Humano*



*Nota:* En la tabla 21 y figura 12, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide la variable Gestión del Talento Humano, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 45% (n= 5) percibe la variable como Deficiente, 36% (n= 4) percibe la variable como Regular y 18% (n=2) como Alto.

**Tabla 22:**

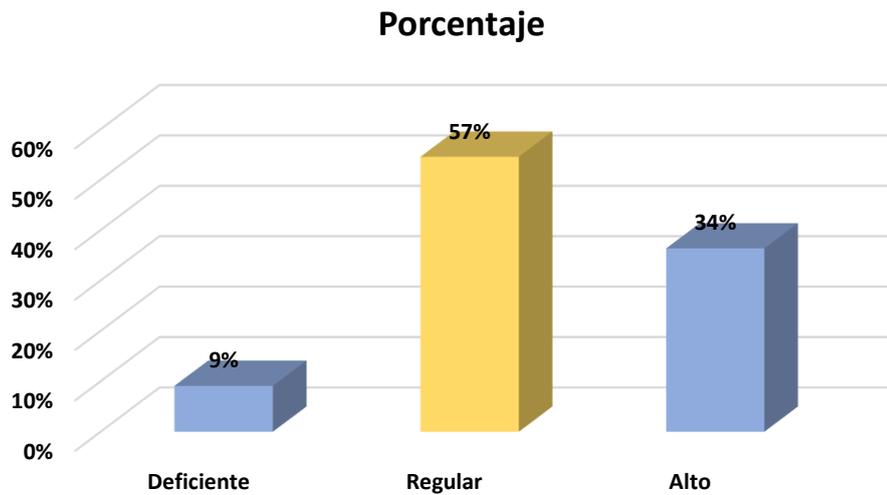
*Variable dependiente – Desempeño Laboral*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	2	9%
Regular	6	57%
Alto	3	34%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

*Nota: Elaboración Propia*

**Figura 13:**

*Variable dependiente: Desempeño Laboral*



*Nota:* En la tabla 22 y figura 13, se observa los resultados obtenidos del instrumento que mide la variable Desempeño Laboral, e indica que del 100% de encuestados (N= 11), el 57% (n= 6) percibe la variable como Alto, 34% (n= 3) percibe la variable como Alto y el 9% (n=2) como Deficiente.

### **3.5. Prueba de hipótesis y correlación de Variables.**

#### **I. Nivel de Significancia**

N. S. = 0.95

$\alpha = 0.05$  (Margen de error)

#### **II. Prueba de normalidad**

Si  $n \leq 50$  se aplica Shapiro – Wilk

#### **III. Estadístico de prueba**

Si p - valor  $\geq 0,05$  se acepta la  $H_0$

Si p – valor  $< 0,05$  se rechaza la  $H_0$

#### **IV. Criterio de Decisión**

La Tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad realizada a los datos de cada variable que participará en la prueba de hipótesis; se usó el estadístico Shapiro-Wilk al ser la muestra menor a 50 ( $n < 50$ ), se verificó que los datos de la variable Gestión del Talento Humano se ajustan a una distribución normal (Sig.  $> 0.05$ ) y los datos de la variable Desempeño laboral no se ajustan a una distribución normal (Sig.  $< 0.05$ ); por tanto, para la prueba de hipótesis se utilizó una prueba no paramétrica: Rho de Spearman

**Tabla 23:**

*Prueba de Normalidad*

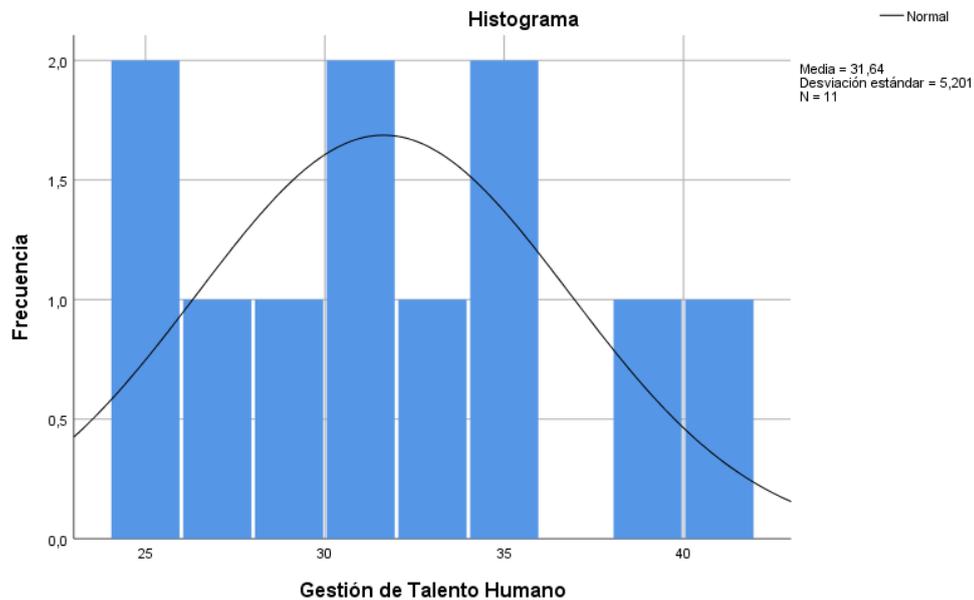
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de Talento Humano	,108	11	,200*	,955	11	,713
Desempeño laboral	,264	11	,031	,850	11	,042

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Figura 14:**

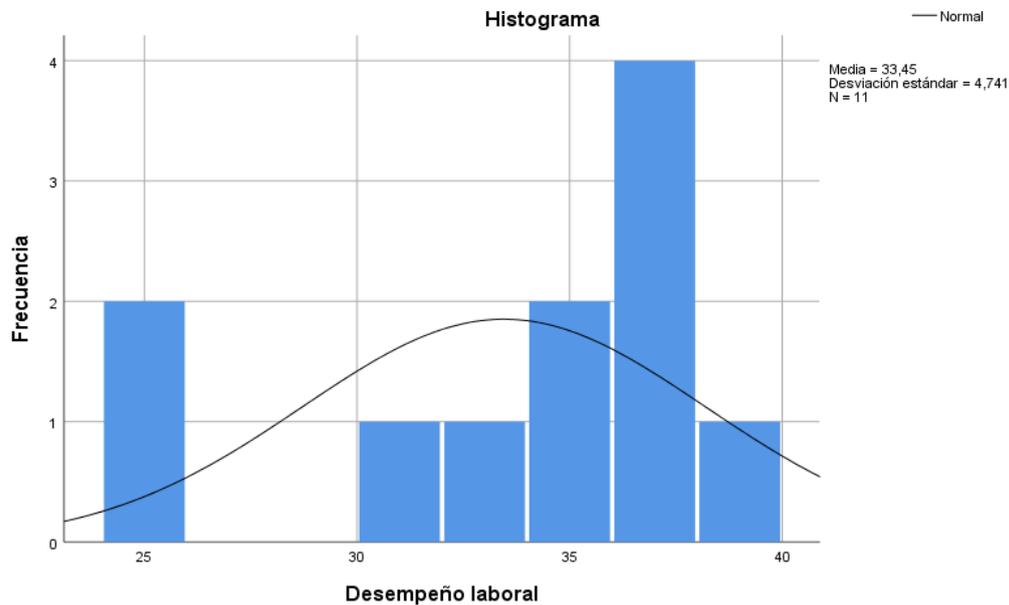
*Histograma de Talento Humano*



*Nota:* En la tabla 23 y figura 14, se observa la distribución de los datos de Gestión del talento humano, concluyendo que los datos tienen una distribución de datos asimétrica.

**Figura 15:**

*Histograma de Talento Humano*



*Nota:* En la tabla 23 y figura 15, se observa la distribución de los datos de Desempeño Laboral, concluyendo que los datos tienen una distribución de datos asimétrica.

#### **4.2. Coeficiente de correlación**

##### **1. Plantear la hipótesis de correlación.**

**X:** Gestión del talento humano

**Y:** Desempeño laboral

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre las variables “Gestión del talento humano” y “Desempeño laboral”

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre las variables “Gestión del talento humano” y “Desempeño laboral”

##### **2. Nivel de Significancia**

N. S. = 0.95

$\alpha = 0.05$  (Margen de error)

##### **3. Prueba de correlación**

No paramétrica - Spearman

#### 4. Estadístico de prueba

Si  $p$  - valor  $\geq 0.05$  se acepta la  $H_0$

Si  $p$  – valor  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$

#### 5. Criterio de Decisión

La tabla nos muestra los resultados de la prueba de correlación entre las variables Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral, e indica que existe una relación positiva alta (Coeficiente de correlación  $> 0.6$ ), y significativa (sig.  $< 0.05$ ); por lo que se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de investigación: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022.

**Tabla 24:**

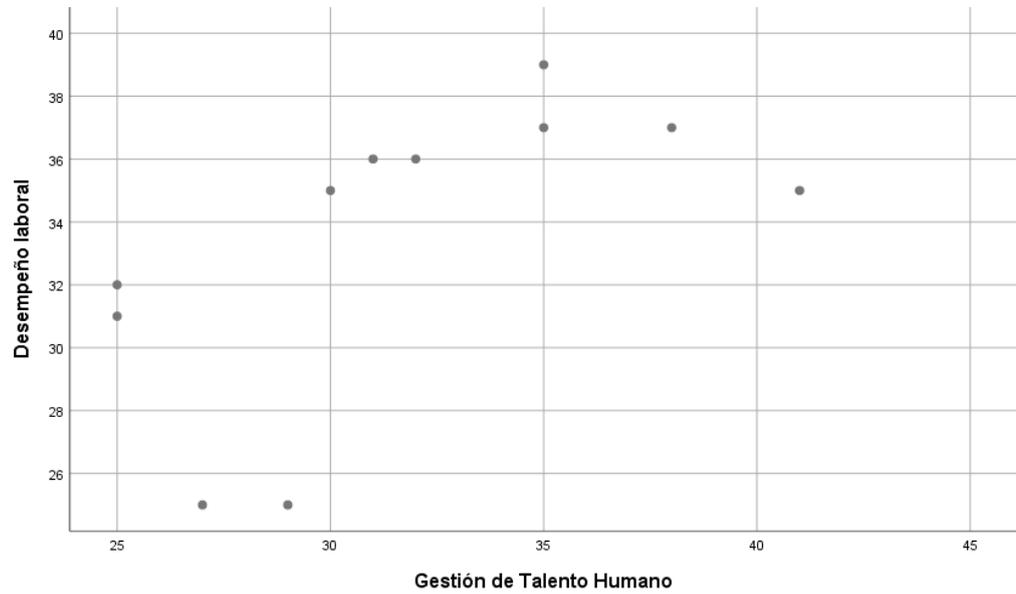
*Coeficiente de Correlación*

		Correlaciones		
			Gestión de Talento Humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión de Talento Humano	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	11	11
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	11	11

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

**Figura 16:**

*Diagrama de dispersión*



*Nota:* En la tabla 24 y figura 15, se observa el nivel de relación entre las variables, es positiva alta (Coeficiente de correlación > 0.6), y significativa (sig. <0.05) *indica* que existe una relación positiva alta (Coeficiente de correlación > 0.6), y significativa (sig. <0.05).

### 3.2. Discusión de resultado.

En el presente capítulo se discute los resultados obtenidos mediante las teorías relacionadas al tema y antecedentes respecto a la variable “Gestión del Talento Humano” y “Desempeño Laboral” de empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, los hallazgos se discutieron a través de los aspectos generales de los encuestados, objetivos propuestos en la investigación, verificación de hipótesis y correlación de variables que continuación se detallan:

Respecto a dar **cumplimiento al objetivo general** centrado en **determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe**, los resultados de la tabla 23 permitieron determinar que **existe una correlación positiva alta** entre las variables, con un rango de correlación de 0,735, según el análisis Rho de Spearman. Por tal, en la empresa Isetel Perú S.A.C., el desempeño laboral de los trabajadores mejora si se realiza una adecuada gestión del talento humano, es decir, existe una dependencia entre las variables que exige a la empresa garantizar la eficiente gestión de su talento humano para obtener un mayor rendimiento y desempeño del personal.

Este resultado coincide con lo encontrado por Zeballos (2019) quien en su estudio afirma que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, por ende, cuando el modelo de gestión del talento implementado en la empresa es el adecuado, sin lugar a duda, permitirá la optimización de los procesos y el control de las funciones de los trabajadores garantizando su buen desempeño. A su vez los resultados encontrados, se sustentan y asemejan a lo descrito en la teoría de Chiavenato (2009) quien menciona que la gestión del talento humano es un proceso encaminado no solo a atraer e incorporar nuevos trabajadores, sino también a retener a los colaboradores influyendo en su compromiso con la empresa y asegurando su buen desempeño laboral.

Respecto a los aspectos generales tabla 10 de la investigación, se determinó que en la empresa Isetel Perú SAC, el 73% es de sexo Masculino y un 27% son de sexo Femenino, además en cuanto a la edad de los trabajadores, el 64% tienen entre 28 a 33 años, un 27% tienen entre 34 a 39 años, y el 9% tienen entre 40 a 45

años, por otra parte, el 45% tiene una modalidad de locación, 36% la condición de contratado por planilla, un 9% están bajo la modalidad de nombrado, mientras que el otro 9 % modalidad condición confianza.

Estos aspectos generales reflejan que la empresa presta las condiciones de seguridad laboral adecuadas a los trabajadores, ya que la mayoría tiene un contrato de condición formal con la empresa y perciben los beneficios que la ley exige, por otra parte, la edad de los trabajadores es un factor que caracteriza la experiencia y la buena predisposición para atender con empatía al cliente.

En cuanto al **primer objetivo específico**, referido a la **variable independiente**, centrado en **establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe**, los resultados reflejan en cuanto a la integración de personal, que el 64% de los encuestados según la tabla 11, califican la selección de personal como deficiente y un 27% ubican el proceso en un rango regular, lo que indica que la empresa debe reforzar sus políticas de selección para asegurar la integración justa de nuevo personal; en cuanto a la organización del talento humano, la tabla 12 muestra que el 64% de los trabajadores encuestados considera que es deficiente en el momento de orientar e inducir a los empleados a sus puestos de trabajo, lo que indica que el proceso de orientación requiere una reestructuración para garantizar que el trabajador comprenda cuál es su lugar y funciones en la empresa; respecto a las recompensas que se otorgan a los trabajadores, en la tabla 13 se observa que el 55% tiene una aprobación deficiente a los programas de incentivos y de la remuneración que recibe por sus funciones; en cuanto al proceso de desarrollo del personal, la tabla 14 evidencia que el 55% considera alto los programas de capacitaciones percibidas y un 27% lo califica como deficiente, así mismo respecto al proceso de retener en la tabla 15 se observa que el 45% afirma que son poco frecuentes las capacitaciones que recibe en la empresa y un 27% refiere lo contrario; respecto al proceso de auditar, en la tabla 16 se observa que el 45% califica como deficiente la capacidad que tiene la empresa para controlar y garantizar una adecuada comunicación entre jefes y trabajadores, y un 45% califica de regular el proceso de auditar el trabajo en la empresa, por ultimo respecto a la tabla 18 muestra que el

45% califica como alto las condiciones laborales que presta la empresa, un 36% como regulares y un 18% se muestra conforme con las condiciones de trabajo.

Los resultados encontrados guardan coherencia con lo planteado en la investigación de Valencia (2018) quien encontró en su estudio que las principales características de la gestión del talento humano se centran en conocer el estado de los procesos que la componen, como la percepción del trabajador sobre la selección del personal, la organización del personal, los programas de recompensa al trabajador, el proceso de desarrollo de sus competencias, el proceso de retención y la capacidad de control, este estudio aporta a la investigación ya que sustenta la importancia del estudio de la gestión del talento humano mediante los procesos que la definen. Sin embargo, los resultados se contradicen con lo encontrado por Reyes y Paz (2018) quien refiere que la gestión del talento humano se caracteriza y depende de la capacidad de administrar del nivel jerárquico y no se caracteriza por los procesos que la componen o por la percepción del trabajador.

En este sentido, la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe se caracteriza por tener un proceso de selección de personal deficiente, una capacidad de organización y orientación deficiente, por la falta de reconocimiento del personal, y por la falta de motivación al trabajador y remuneraciones, por otra parte, si existe un adecuado desarrollo de competencias que se promueve mediante las capacitaciones percibidas.

En relación al **segundo objetivo específico**, referido a la **variable dependiente**, centrado en **analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe**, los resultados reflejan que el 57% de trabajadores tienen un desempeño laboral regular como se observa en la tabla 21, ya que según el 34% el involucramiento y compromiso del trabajador es alto según se refleja en la tabla; en cuanto a la responsabilidad en el trabajo, la tabla 17 refleja que el 64% acepta que en ocasiones es impuntual con su horario de trabajo y un 36% que llegan a tiempo a sus puestos de trabajo; respecto a la calidad del trabajo, el 45% refiere que si participa en las decisiones y tiene iniciativa para mejorar su forma de trabajo, como se observa en la tabla 18; respecto al trabajo en equipo, en la tabla 19 se observa que el 45% de los trabajadores cumple con las metas y objetivos de la empresa.

El resultado guarda coherencia con la investigación de Cabrejos (2019) quienes en su investigación encontraron que un desempeño laboral regular se caracteriza por un bajo compromiso e involucramiento del personal, y por la falta de responsabilidad en el cumplimiento de horarios de trabajo, además existe un bajo desempeño cuando la empresa no presta las condiciones laborales adecuadas. Así mismo, el resultado encontrado se fundamenta en la teoría de Rodríguez (2020) quien afirma que el desempeño laboral depende de la responsabilidad del trabajador, de la calidad del trabajo y del compañerismo y capacidad de trabajar en equipo.

En este sentido, el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, según los resultados se encuentra en un nivel regular, ya que existen condiciones negativas como la falta de apoyo en el desarrollo de las actividades que se asignan en los equipos de trabajo y la poca cooperación entre compañeros que perjudica el trabajo en equipo, a pesar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas, el desempeño es una variable que depende del involucramiento y la capacidad de gestión del recurso humano, por ello al presentar un desempeño regular, la empresa requiere mejoras en los procesos de gestión de su talento humano.

Respecto al **tercer objetivo específico**, referido a la **relación entre la variable independiente sobre la variable dependiente**, centrado en **indicar los factores de gestión del talento humano que influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe**, se logró determinar que los factores son seis: el primero es la integración del trabajador, que involucra el proceso de inducción, el cual según se observa en la tabla 20, está en un rango deficiente según el 45% de los encuestados, en un rango regular según el 36% y solo un 18% manifestaron que la inducción es adecuada; el segundo factor es la organización del trabajo, que según la tabla 12 el 64% de los trabajadores es deficiente, el 22% la calificó como regular y solo un 9% como adecuada; el tercer factor que influye en el desempeño es el proceso de recompensas e incentivos al trabajador, el cual según el 55% de encuestados es regular, el 27% afirman que es alto, y solo un 18% lo califica como regular, tal cual se observa en la tabla 13; el cuarto factor es el desarrollo del personal, el cual se encuentra en un rango alto según el 55% de trabajadores, es deficiente según el 27% y es regular según el 18% de encuestados,

como se observa en la tabla 14; el quinto factor es el proceso de retención, que según tabla 15 el 45% de los trabajadores es deficiente, el 27 lo califica regular y un 27% como adecuado; por último el sexto factor que influye en el desempeño es el control y el proceso de auditar a los empleados, en la tabla 16 según el 90% es deficiente, regular y solo un 9 % en alto; en este sentido, los factores que tienen una mayor influencia en el desempeño laboral, es la capacidad de organización del trabajo, las políticas de incentivos y recompensas al trabajador y las oportunidades de desarrollo que ofrezca la empresa.

El resultado encontrado guarda coherencia con el estudio de Silva (2020) quien concluye que los factores de la gestión del talento humano de mayor influencia en el desempeño son: el desarrollo de competencias del trabajador, la adecuada división y organización del trabajo y las oportunidades de una línea de carrera en la empresa. Por otra parte, los resultados se contradicen con lo encontrado por Valdera (2018) quien en su estudio concluye que los factores de la gestión del recurso humano de mayor influencia en el desempeño son una buena inducción del trabajador y un adecuado compromiso laboral.

De acuerdo con lo expresado, los factores de gestión del talento humano que influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C, según los resultados encontrados son la organización del trabajo, las recompensas e incentivos y el desarrollo del trabajador, bajo las condiciones negativas en las que se encuentran estos factores en la empresa Isetel Perú S.A.C, son causa del regular desempeño laboral de los trabajadores.

En relación a la **prueba de hipótesis**, los resultados de la tabla 22 muestran que con una significancia  $<0.05$ , y habiendo realizado la prueba de correlación de Spearman, se rechaza **la hipótesis nula y se valida la hipótesis alterna** de investigación con un Coeficiente de correlación  $> 0.6$ , por tal:

Se acepta la H1: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe.

Se rechaza el Ho: La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe.

El resultado de contrastación de hipótesis guarda coherencia con la conclusión del estudio de Valdera (2018) quien aceptó la hipótesis general de su investigación demostrando la relación entre las variables gestión del talento humano y

desempeño laboral, con un índice de correlación de 0,852. Por tal, este resultado apoya y da validez al resultado encontrado en la presente investigación.

### **3.2. Propuesta (Aporte Técnico)**

Programa “Mejorando la gestión del talento humano y el desempeño laboral”

#### **I. Introducción**

Actualmente la gestión del talento humano muchas veces viene influyendo en el desempeño laboral de los trabajadores de manera positiva o negativa. Las empresas buscan conocer la gestión del talento humano para lograr comprender el comportamiento y los factores que están afectando el desempeño laboral de los trabajadores, y saber lo que afecta el logro de metas y objetivos de la empresa.

Se realiza esta propuesta para que la empresa tenga en cuenta que la gestión del talento humano para que se desempeñe de manera eficiente, debe saber que el trabajador es el factor importante, es por ello que debe aprovechar al personal con talento, brindarles un buen clima laboral, el ambiente donde se desarrolla debe ser óptimo para así lograr motivarlos y sus competencias puedan ser aprovechadas; asimismo, es importante las buenas relaciones del trabajadores con los jefes de áreas para así obtener resultados favorables que ayudará al crecimiento y el desarrollo sostenible de la empresa.

En la presente investigación, la variable Gestión del Talento Humano en la empresa Isetel Perú S.A.C., se percibió en los resultados las siguientes deficiencias:

- La empresa no tiene técnicas de selección y reclutamiento de personal, asimismo, el personal que ingresa no tiene una orientación adecuada para desarrollar sus funciones, por lo que no saben encaminarse hacia los objetivos de la empresa.
- No hay reconocimiento ni incentivos por parte de la empresa, es por ello que a veces los trabajadores renuncian porque no se sienten motivados para realizar sus funciones,
- La comunicación entre los jefes y trabajadores es deficiente, por lo que se percibe que los trabajadores no mantienen una buena relación y esto genera mal clima laboral en la empresa.

Con respecto a la variable Desempeño Laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, percibió en los resultados la siguiente problemática:

- Según los resultados de la encuesta se puede percibir que no existe un trabajo en equipo, cada trabajador realiza sus funciones sin tener definidas las metas y objetivos de la organización. Asimismo, indican que el liderazgo es un factor importante para desempeñar mejor sus funciones.

## **II. Objetivo de la propuesta:**

- **Objetivo General:**

- Mejorar la gestión del talento humano en el desempeño laboral de la empresa Isetel Perú S.A.C.

- **Objetivos Específicos:**

- Realizar un diagnóstico organizacional bimestral para medir el nivel de gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C.
- Diseñar programas de incentivos para la empresa Isetel Perú S.A.C.
- Proponer un programa de gestión del talento humano a los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C.
- Realizar un programa de desempeño laboral a los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C.

- ✓ **Plan de acción para desarrollar los objetivos**

El propósito de desarrollar un plan de acción en la empresa Isetel Perú S.A.C. es mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, mediante una gestión del talento humano eficaz.

**Objetivo 1: Realizar un diagnóstico organizacional bimestral para medir el nivel de gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C.**

**Procedimiento:**

El diagnóstico organizacional se llevará a cabo dos veces al año, en donde se evaluarán a los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C para ellos se aplicará un cuestionario.

**Tabla 25:***Diagnóstico Organizacional*

<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Materiales</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Presupuesto total</b>
Realizar un diagnóstico organizacional bimestral para verificar los niveles de nivel de gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C.	Se reunirá al personal y se aplicará una encuesta de diagnóstico situacional, enfocada en la Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral.	Bimestral	- Impresiones. - Lapiceros. - Galletas. - Gaseosas. - Folders - Papel bond - Papel A4 de color	- Recursos humanos	- Área de recursos humanos	S/.1384	S/.2768

*Nota:* Elaboración propia

## ENCUESTA

- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni en desacuerdo, ni de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

- Género    Femenino (  ) Masculino (  )
- Edad        ..... años
- Estado Civil            Soltero (  ) Casado (  ) Viudo (  )
- Grado de Instrucción: Secundario (  ) Técnico (  ) Superior (  )
- Tiempo de Servicios: Años (  )    Meses (  )
- Lugar de Procedencia: .....
- Condición Laboral: .....

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

N°	Preguntas	Escalas				
1	¿Conoces los procesos de los instrumentos de gestión que se utilizan dentro de la institución?	1	2	3	4	5
2	¿Retienes los conocimientos y las buenas prácticas que se aplican dentro en la institución?	1	2	3	4	5
3	¿Aplicas tus conocimientos de los instrumentos de gestión en tu trabajo diario?	1	2	3	4	5
4	¿Proteges el capital intelectual de la institución?	1	2	3	4	5
5	¿Propones planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
6	¿Estas atento y escuchas activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto?	1	2	3	4	5

7	¿Participa de forma activa en las tareas de equipo?	1	2	3	4	5
8	¿Muestras empeño al realizar tus actividades?	1	2	3	4	5
9	¿Dedica el tiempo necesario a las tareas con las que se compromete?	1	2	3	4	5
10	¿Me convocan a los programas de capacitación de la institución?	1	2	3	4	5
11	¿Estás de acuerdo con el propósito de evaluación?	1	2	3	4	5
12	<b>¿En este último mes has recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?</b>	1	2	3	4	5
13	¿Tengo en claro qué se espera de mí en el trabajo?	1	2	3	4	5
14	¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?	1	2	3	4	5
15	¿Consideras que tienes una ambición importante en desarrollarte como profesional?	1	2	3	4	5
16	¿Crees que los trabajadores son eficaces u eficientes en sus tareas?	1	2	3	4	5
17	¿Te sientes comprometido con los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
18	Te sientes satisfecho con tus tareas designadas?	1	2	3	4	5
19	¿Tu jefe inmediato demuestra liderazgo en tu área?	1	2	3	4	5

Muchas gracias por su colaboración.

## Objetivo 2: Diseñar programas de incentivos para la empresa.

Para reconocer los logros de los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C. es necesario incentivar a los colaboradores para generar motivación en ellos, y así mejoren su desempeño laboral y alcancen los objetivos personales y de la empresa.

**Programa 1:** Pueden tener en consideración 02 tipos de incentivos:

- Incentivo económico para los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C.
- Incentivo no económico para los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C.

**Tabla 26:**

*Escala de Incentivos*

Logros	Tipo de Incentivos	Premio	Frecuencia	Costo
Cumple con sus funciones	No Económico	Diploma	Trimestral	S/. 10.00
Gestores evaluados alcanzan A (Puntos)	No Económico	Asistencia a eventos y /o talleres	Trimestral	S/. 100.00
Gestores evaluados alcanzan A (Puntos)	Económico	Bono S/ 50.00	Trimestral	S/. 200.00

*Nota:* Elaboración propia

**Programa 2:** Se elaboró un segundo programa de incentivos y metas para que la empresa pueda aplicarlo y mejore las deficiencias encontradas en los resultados de la investigación, de esta manera logrará promover una mejor comunicación, mayor integración el cual el trabajador se sentirá con más confianza y motivado, para logra un mejor desempeño laboral.

**Tabla 27:**

*Modelo de Incentivos para motivar al personal*

Incentivo	Meta	Frecuencia
❖ Juegos con retos para incentivarlos	❖ Permitirá la interacción entre los colaboradores	Semanal / Mensual
❖ Premio a los trabajadores que consigan sus objetivos	❖ Motivarlos día a día	Mensual/ Trimestral
❖ Realizar eventos deportivos o culturales	❖ Generar relación entre colaboradores y la empresa para lograr una mejor afinidad.	Mensual/ Trimestral
❖ Llevar a los colaboradores a conocer las instalaciones de otras sedes a nivel nacional	❖ Lograr confraternizar con los trabajadores de otras ciudades.	Anual
❖ Contar con un programa de inducción.	❖ Entrega del reglamento interno de trabajo	Ingreso de nuevo personal

**Nota:** Elaboración propia

**Objetivo 3: Plantear un programa de gestión del talento humano para la empresa Isetel Perú S.A.C.**

Este programa se debe aplicar con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano, fortaleciendo las técnicas de selección y reclutamiento del personal, así como las técnicas de capacitación para alcanzar el desarrollo óptimo de sus funciones dentro de la empresa.

**Tabla 28:***Propuesta de programa de gestión del talento humano*

Ítem	Temática	Horario	Responsable	Materiales	Método de Capacitación
1	<p>Presentación del expositor con los trabajadores de la empresa Isetel Perú SAC</p> <p>Tema a tratar: Gestión del Talento Humano: - Importancia y objetivos -Proceso de la gestión del talento humano. - Desafíos de la Gestión del Talento Humano. - Cómo innovar en la gestión del talento humano</p>	<p>1 semana</p> <p>1 y 2 semana (L-V) 07:00- 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Dispositivas</p>	<p>- Exposición en diapositivas. - Ronda de preguntas. - Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</p>
2	<p>Tema a tratar: Admisión de persona: - Proceso de reclutamiento. - Proceso de selección. - Selección interna. - Selección externa. - Proceso de inducción</p>	<p>3 y 4 semana (L-MI-V) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Impresiones de material Diapositivas Plumones Lapiceros Papel sábana</p>	<p>- Exposición en dispositivas. - Ronda de preguntas. - Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</p>
3	<p>Tema a tratar: Diseños de cargos: - Identificación de funciones y objetivos. - Desarrollo de requisiciones. - Identificación de perfiles.</p>	<p>5, 6 y 7 semana (L-MI-V)</p>	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Lapiceros Papel bond Lápiz Borrador</p>	<p>- Exposición en diapositivas. - Ronda de preguntas. - Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</p>

---

4	<p>Tema a tratar: Desarrollo de personas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacitación.</li> <li>- Identificación de necesidades a capacitar.</li> <li>- Estrategias a utilizar.</li> <li>- Tiempo de elaboración y ejecución.</li> <li>- Evaluación y control de la capacitación.</li> </ul>	8 y 9 semana (M-J)	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Papel Sábana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en dispositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas.</li> <li>- Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</li> </ul>
5	<p>Tema a tratar: Retención de personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación de reglamentos internos de la organización.</li> <li>- Verificación de políticas de estimulación y sanción.</li> <li>- Verificación de proceso de protección integral (Higiene de trabajo).</li> </ul>	10 y 11 semana (M-J)	Ponente externo – Gerente general	<p>Dispositivas Impresiones de material Plumones Papel Sábana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en dispositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas.</li> <li>- Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</li> </ul>
6	<p>Tema a tratar: Monitoreo y evaluación de personas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación de desempeño.</li> <li>- Identificación de cumplimiento de funciones.</li> <li>- Identificación de productividad.</li> </ul>	12 y 13 semana (M-J)	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Lápiz</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en dispositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas.</li> <li>- Realización de actividades, posterior la explicación del tema.</li> <li>- Compartir.</li> </ul>

---

**Nota:** Elaboración propia

**Objetivo 4:** Realizar un programa de desempeño laboral a los trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C.

Este programa se debe aplicar para que la empresa y los trabajadores fortalezcan sus capacidades y con ello mejore su desempeño laboral.

**Tabla 29:***Propuesta de desempeño laboral*

Ítem	Temática	Horario	Responsable	Materiales	Método de Capacitación
1	<p>Presentación del expositor con los trabajadores de la empresa Isetel Perú SAC</p> <p>Tema a tratar Desempeño laboral: - Aplicación de instrumento. - Definiciones. - Importancia y objetivos - Técnicas para fortalecer el desempeño laboral.</p>	<p>1 semana</p> <p>1 semana (M-J) 07:00- 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Dispositivas</p>	<p>- Exposición en diapositivas. - Ronda de preguntas. - Instrumento - Dinámicas - Aplicación de pre test.</p>
2	<p>Tema a tratar Comunicación: - Tipos de comunicación. - Importancia. - Características. - ¿Cómo comunicarse?</p>	<p>2 semana (M) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Impresiones de material Diapositivas Plumones Lapiceros Papel sábana</p>	<p>- Exposición en diapositivas. - Ronda de preguntas - Dinámicas.</p>
3	<p>Tema a tratar Liderazgo: - Importancia. - Tipos de liderazgo. - Beneficios. - Características de un buen líder. - ¿Cómo liderar?</p>	<p>3 semana (M) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Impresiones de material Diapositivas Plumones Lapiceros Papel sábana</p>	<p>- Exposición en diapositivas. - Ronda de preguntas - Dinámicas.</p>

4	<p>Tema a tratar: Trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La capacitación.</li> <li>- Identificación de necesidades a capacitar.</li> <li>- Estrategias a utilizar.</li> <li>- Tiempo de elaboración y ejecución.</li> <li>- Evaluación y control de la capacitación</li> </ul>	<p>4 semana (M) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Papel Sábana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en diapositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas</li> <li>- Dinámicas.</li> </ul>
5	<p>Tema a tratar Escucha activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia.</li> <li>- Beneficios.</li> <li>- Técnicas para mejorar la escucha activa.</li> </ul>	<p>5 semana (M) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Papel Sábana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en diapositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas</li> <li>- Dinámicas.</li> </ul>
6	<p>Tema a tratar Satisfacción laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Importancia.</li> <li>- Beneficios.</li> <li>- ¿Por qué me siento satisfecho?</li> <li>- Aplicación de instrumento.</li> </ul>	<p>6 semana (M- J) 07:00 – 09:00 am</p>	Ponente externo	<p>Dispositivas Impresiones de material Plumones Papel Bond Lapiceros Papel Sábana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exposición en diapositivas.</li> <li>- Ronda de preguntas</li> <li>- Dinámicas.</li> <li>- Aplicación de pos test.</li> <li>- Compartir.</li> </ul>

**Nota:** Elaboración propia

## INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

N°	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
<b>PRIMERA DIMENSIÓN – CALIDAD DE TRABAJO</b>				
1	¿Revisa su trabajo antes de entregarlo?			
2	¿Reconoce los errores del trabajo antes que lo verifique su jefe?			
3	¿Cree usted que su trabajo cumple con la exactitud y los requisitos necesarios?			
<b>SEGUNDA DIMENSIÓN – CONOCIMIENTO DEL TRABAJO</b>				
4	¿Con qué frecuencia usted se capacita para su trabajo?			
5	¿Con qué frecuencia usted aplica los conocimientos adquiridos en su centro de estudios?			
6	¿Con qué frecuencia usted corrige los errores antes que se los diga su jefe?			
<b>TERCERA DIMENSIÓN – PRODUCTIVIDAD</b>				
7	¿Prioriza las actividades suyas y las de sus compañeros de trabajo?			
8	¿Muestra interés por alcanzar los objetivos de la empresa?			
9	¿Tiene una agenda con las actividades descritas y programadas a tiempo?			
10	¿Cree que las actividades realizadas tienen el orden necesario para obtener el mejor rendimiento para la empresa?			
<b>CUARTA DIMENSIÓN – ESFUERZO</b>				
11	¿Con qué frecuencia usted realiza horas extra?			
12	¿Con qué frecuencia apoya usted en las actividades no laborales de la empresa?			
13	¿Con qué frecuencia apoya usted a sus jefes?			
14	¿Con qué frecuencia apoya usted a sus compañeros de trabajo?			
<b>QUINTA DIMENSIÓN – CONFORMIDAD ACEPTANDO LA AUTORIDAD</b>				
15	¿Le incomoda acatar las órdenes de sus jefes de inmediato?			
16	¿Llega usted temprano a su centro laboral?			
17	¿Se retira usted a la hora exacta de su centro laboral?			
18	¿Cree usted que es amable con sus jefes y compañeros de trabajo?			

<b>SEXTA DIMENSIÓN – LIDERAZGO</b>				
19	¿Cree usted que es responsable con sus actividades laborales?			
20	¿Cree usted que actúa con creatividad en sus actividades laborales?			
21	¿Con cuánta frecuencia siente empatía por sus jefes o compañeros de trabajo?			
<b>SÉPTIMA DIMENSIÓN – FACILIDAD COMUNICATIVA</b>				
22	¿Cree que usted que son importantes las habilidades sociales?			
23	¿Con qué frecuencia expone sus ideas a sus jefes y compañeros de trabajo?			
24	¿Usted se siente intimidado para exponer sus ideas de trabajo oralmente?			
25	¿Le es fácil exponer sus ideas laborales de forma escrita?			
<b>OCTAVA DIMENSIÓN – ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>				
26	¿Con qué frecuencia diseña la estructura orgánica de la empresa o de su área?			
27	¿Con qué frecuencia usted utiliza las matrices para la toma de decisiones?			
28	¿Con qué frecuencia usted aplica auditorías internas de desempeño?			
<b>NOVENA DIMENSIÓN – EMPATÍA INTERPERSONAL</b>				
29	¿Crees que es importante la multiculturalidad?			
30	¿Cree usted tener empatía con sus jefes y compañeros de trabajo?			

**Tabla 30:**

*Presupuesto*

Actividad	Temática	Descripción del Gasto	Cantidad	Costo x unidad	Rubro Presupuestal	Total
Programa "Mejorando la gestión del talento humano y el desempeño laboral"	1. Diagnostico organizacional	-Consultor externo	08 horas	S/. 150.00	Autofinanciado	S/. 1,200.00
		-Impresiones	50 Unidades	S/. 1.00		S/. 50.00
		- Galletas	24 Unidades	S/.1.00		S/.24.0
		- Gaseosas	24 Unidades	S/. 1.50		S/. 36.0
		- Folders	12 Unidades	S/. 2.00		S/. 24.00
		- Papel bond	100 Unidades	S/. 0.20		S/. 20.00
		- Papel A4 de color	100 Unidades	S/. 0.30		S/. 30.00
	2. Incentivos	-Consultor externo	08 horas	S/. 150.00	S/. 1,200.00	
		-Plumones	11 Unidades	S/. 2.00	S/. 22.00	
		-Lapiceros	11 Unidades	S/.0.50	S/.5.50	
		-Hojas bond	50 Unidades	S/. 2.50	S/. 2.50	
		-Impresión de material	11 unidades	S/. 2.00	S/. 44.00	
		-Refrigerio	11 unidades	S/. 5.00	S/. 55.00	
		-Vasos descartables	12 unidades	S/. 0.20	S/. 2.40	
	-Golosinas	01 bolsa	S/. 5.00	S/. 5.00		
	3. Gestión del Talento Humano	--Consultor externo	08 horas	S/. 150.00	S/. 1,200.00	
		-Impresiones	50 Unidades	S/. 1.00	S/. 50.00	
		- Galletas	24 Unidades	S/.1.00	S/.24.0	
- Gaseosas		24 Unidades	S/. 1.50	S/. 36.0		
- Folders		12 Unidades	S/. 2.00	S/. 24.00		
- Papel bond		100 Unidades	S/. 0.20	S/. 20.00		
- Papel A4 de color		100 Unidades	S/. 0.30	S/. 30.00		

					S/. 1,200.00
	--Consultor externo	08 horas	S/. 150.00		S/. 50.00
	-Impresiones	50 Unidades	S/. 1.00		S/.24.0
	- Galletas	24 Unidades	S/.1.00		S/. 36.0
	- Gaseosas	24 Unidades	S/. 1.50	Autofinanciado	S/. 24.00
	- Folders	12 Unidades	S/. 2.00		S/. 20.00
4.Desempeño Laboral	- Papel bond	100 Unidades	S/. 0.20		S/. 30.00
	- Papel A4 de color	100 Unidades	S/. 0.30		

**Total**

**S/ 6.920**

*Nota:* Elaboración Propia

✓ **Financiación:**

Para el programa de capacitación se realizó un presupuesto aproximado de S/6,920, y será financiado totalmente por la empresa, el pago se realizará a la empresa contactada para los servicios de capacitación. Los costos se estimaron según la información que se obtuvo de la empresa ASC Group.

### III.- Cronograma de Actividades.

ACTIVIDADES	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<i>Capacitación 1:</i> - Gestión del Talento Humano	x	x									
<i>Capacitación 2:</i> - Desempeño Laboral			x	x							
<i>Capacitación 3:</i> - Motivación de personal					x	x	x				
<i>Capacitación 4:</i> - Comunicación Asertiva entre líderes y colaboradores								x	x	x	

*Nota:* Elaboración propia

#### IV. Costo - beneficio de la propuesta

Según los antecedentes estudiados en trabajos anteriores, si se aplicara el programa de capacitación se generará un crecimiento en el desempeño de los trabajadores.

Es importante evaluar la inversión que la empresa hará para implementar el programa de capacitación con los diferentes temas para un mejor desempeño laboral.

El beneficio de la capacitación será superior a diferencia de la inversión que se puede realizar. Cada trabajador de la empresa desempeñará mejor sus funciones, se sentirán más motivados, podrán resolver ciertas situaciones de manera óptima y trabajarán de manera eficiente.

#### Tabla 31:

##### *Costo Beneficio*

La empresa para el año 2022 ha tenido aproximadamente un ingreso de S/140 mil soles de ingresos. Para finales del año 2023 se espera que tenga un aumento del 10% considerando la inversión de la propuesta con un total de S/.6920.00

##### *Relación costo beneficio*

<b>Descripción</b>	<b>Detalle</b>
Ingreso total del año 2022	S/140,000.00
Ingreso esperado para el 2023	10%
Costo de propuesta	S/.6920.00
Incremento de los ingresos 10%	S/14,000.00
Relación B/C	S/140,000.00 / S/.6920.00
<b>Relación B/C</b>	<b>20,2</b>

Nota: Elaboración propia

Según la tabla anterior, el Costo/Beneficio es de 20,2 que indica que la propuesta es viable, ya que es un valor superior a la unidad, Por lo tanto, se puede afirmar que si la empresa evalúa y aplica la propuesta resulta rentable.

## **CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

El resultado de la investigación realizada en la empresa Isetel Perú S.A.C, sobre la Gestión de Talento Humano y su influencia en el Desempeño Laboral se detalló mediante el coeficiente de correlación de Pearson, donde se calculó que existe una correlación positiva alta entre las variables, con un rango de 0,735, teniendo el nivel de significancia bilateral (sig. <0.05); Por lo que se rechaza la hipótesis nula y se valida la hipótesis de investigación: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, 2022.

Se diagnosticó las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, donde es de nivel deficiente con un promedio alcanzado de 45% debido a que los trabajadores no tienen la capacidad para crear un ambiente de comunicación entre líder y colaborador, lo que vincula que no haya una capacidad de organización y orientación deficiente, por la falta de reconocimiento del personal, y por la falta de motivación del colaborador para la realización de sus funciones dentro de la organización.

Se analizó el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, es de nivel regular con un promedio alcanzado de 57% debido a que los colaboradores no tienen bien definido sus funciones laborales ya que existen condiciones negativas como la falta de apoyo en el desarrollo de las actividades que se asignan en los equipos de trabajo y la poca cooperación entre compañeros que perjudica el trabajo en equipo, a pesar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas ya que el desempeño es una variable que depende del involucramiento y la capacidad de gestión del recurso humano.

Se determinó los factores de la Gestión del Talento Humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa Isetel Perú S.A.C, donde se muestra los resultados negativos, ya que dentro de la empresa los colaboradores indicaron que no se sienten identificados en la organización del trabajo de acuerdo a las recompensas e incentivos y el desarrollo del trabajador en las que se encuentran estos factores en la empresa Isetel Perú S.A.C, que son causa del regular desempeño laboral de los colaboradores.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda que la empresa realice un plan de acción para que pueda mejorar la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Isetel Perú S.A.C, con la finalidad de que fortalezcan su proceso de selección de personal, orientación, recompensas y así los colaboradores realicen un óptimo desempeño laboral en la empresa.

Es recomendable incentivar la comunicación asertiva entre jefes y colaboradores mediante programas de capacitación para generar un mejor ambiente laboral, y lograr que los trabajadores participen con sus opiniones; asimismo la empresa debe implementar un modelo de evaluación de personal para conocer el desempeño de los trabajadores y motivarlos mediante reconocimientos.

Se recomienda a la empresa la posibilidad de realizar un estudio sobre el nivel de desempeño de los colaboradores, con el fin de mejorar su rendimiento laboral de sus funciones y mediante el trabajo en equipo se cumplan con los objetivos propuestos por la empresa ya que se identificó que el desempeño laboral es una variable que depende del involucramiento y la capacidad de gestión del recurso humano.

Es recomendable que la empresa implemente los programas propuestos de incentivos para el personal, o incorporar la opción de establecer línea de carrera para los trabajadores, para así motivarlos y mejorar su desempeño laboral, puesto que se considera que estos factores influyen de manera directa en el nivel y compromiso del desempeño del colaborador.

## REFERENCIAS:

- Alles, M. (2002). Desempeño por Competencia Evaluacion 360°. Buenos aires, Mexico, Santiago, Montevideo: Granica S.A.  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Alles, M. (2017) Desarrollo del talento humano. 3ª Edición, Editorial Ediciones Granica.SA.  
[https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+del+talento+humano+martha+alles&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=gestion%20del%20talento%20humano%20martha%20alles&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=smqBDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+del+talento+humano+martha+alles&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gestion%20del%20talento%20humano%20martha%20alles&f=false)
- Alvarado, C. y Pinduisaca, E. (2019). Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil Dra. Matilde Hidalgo de Procel del periodo mayo – agosto 2019, Guayaquil (Tesis de Grado) Universidad de Guayaquil Ecuador.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47012/1/TESIS-1400-ALVARADO-PINDUISACA.pdf>
- Aguirre, M. (2019) Motivación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina comercial de Sedapal en Villa el Salvador. 2019. (Tesis de Pregrado). Universidad Ricardo Palma. Perú.  
[http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2554/T030\\_10078067\\_T.pdf?sequence=1](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2554/T030_10078067_T.pdf?sequence=1)
- Ayala, C. & Bustamante, A. (2018) *Compromiso Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa OPEMIP S.A.C. 2018. Arequipa.* (Tesis de Pregrado). Universidad de Arequipa.

Perú.

[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Cristian%20Ayala\\_Alvaro%20Bustamante\\_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2552/Cristian%20Ayala_Alvaro%20Bustamante_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Barrios, K., Olivera, E. & Figueroa, B. (2018). Condiciones de la gestión del talento humano que favorecen el desarrollo de capacidades dinámicas. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n2/0718-0764-infotec-31-02-55.pdf>

Bernal, M, (2010). Introducción a la Metodología a la Investigación Científica. Ecuador (Revisión Científica). Universidad de las Fuerzas Armadas. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Bohórquez E., Pérez M., Caiche W & Benavides A. (2020) La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)

Caicedo, V. & Acosta, A. (2019) La gestión del talento humano y el ser humano como sujeto de desarrollo. <file:///C:/Users/JULY/AppData/Local/Temp/216-Texto%20del%20art%C3%ADculo-191-1-10-20150226.pdf>

Cabrejos, B. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del sector educativo primario estatal del centro de Chiclayo. Caso tres colegios. Chiclayo 2019. (Tesis de Pregrado) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. 2019. Perú.

[http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2121/TL\\_SeminarioCabrejosBelen.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2121/TL_SeminarioCabrejosBelen.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chacón, H. (2018). Gestión estratégica del talento humano en las pymes de servicios de comidas y bebidas de barranquilla. Barranquilla. 2018 (Tesis de Pregrado) Universidad de la Costa. Colombia. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2745/1045715947.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Checa, L. Cabrera, X. & Chávarry, P. (2020) Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/>

Chiavenato, I. (2009) Gestión Del Talento Humano, Octava edición, editorial McGrawhill, México 2009. [https://www.academia.edu/25792388/Libro\\_gestion\\_del\\_talento\\_humano\\_chiavenato](https://www.academia.edu/25792388/Libro_gestion_del_talento_humano_chiavenato)

Calderón, L. & Facho, E. (2017) Gestión del talento humano por competencias, un modelo teórico para el desempeño laboral en el hotel “Gloria Plaza” de la ciudad de Chiclayo – región Lambayeque 2017. (Tesis de Pregrado) Universidad de Lambayeque. Perú. <https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/109/3/TESIS%20GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS%20pdf.pdf>

Carmona, P. & Rosas, R. (2017) Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>

Carrillo, E. & Sandoval, I. (2016). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de los establecimientos de hospedaje del distrito de Tumbes – 2016. Tumbes. (Tesis de Pregrado). Universidad de Tumbes.

Perú.<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/330/TESIS%20%20CARRILLO%20Y%20SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Deza, N. & Malca, LL. (2016). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo – 2016. Pimentel. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4210/Deza%20Coronel%20%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, L. (2018) Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno.  
<https://www.redalyc.org/journal/206/20663246004/html/>

Fontes, S., García, C., Quintanilla, L., Rodríguez, R. & Sarriá Encarnación. (2020). Fundamentos de investigación en Psicología. (Segunda Edición). Editorial UNED.  
[https://books.google.com.pe/books?id=uF4HEAAAQBAJ&dq=validez+interna+2020&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=uF4HEAAAQBAJ&dq=validez+interna+2020&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Gaspar, M. (2021) La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas.  
<file:///C:/Users/JULY/AppData/Local/Temp/Dialnet-LaGestionDeTalentoHumanoYSuInfluenciaEnEIDesempeno-8042592.pdf>

Guartán, A., Torres, K. & Ollague, J. (2019) La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores.

file:///C:/Users/JULY/AppData/Local/Temp/DialnetLaEvaluacionDeId  
esempenoLaboralDesdeUnaPerspectiva-7144062.pdf

Guba, E. (1985) Criterios de credibilidad en la investigación cualitativa.  
<https://www.infor.uva.es/~amartine/MASUP/Guba.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la  
investigación, 6° Ed. México. [https://www.esup.edu.pe/wp-  
content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20  
Baptista-  
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.  
pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la  
investigación. Mexico. Mexico.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia  
%20de%20la%  
20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

Huamán, R. (2018). La gestión del talento humano y su influencia en el  
desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión  
educativa local de Tacna, 2018. Tacna. (Tesis de Pregrado).  
Universidad de Privada de Tacna. Perú.  
[https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1149/H  
uaman-Castro-Roc%c3%ado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1149/Huaman-Castro-Roc%c3%ado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Kenjo, G. (2021) Principales indicadores de evaluación de desempeño.  
[https://blog.kenjo.io/es/principales-indicadores-de-evaluacion-de-  
desempeno](https://blog.kenjo.io/es/principales-indicadores-de-evaluacion-de-desempeno)

Mamami, Y. & Cáceres, J. (2019) Desempeño laboral: una revisión teórica.  
[https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/54  
3/415](https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/543/415)

Mendoza, J. (2021). Gestión del talento humano y el nivel de satisfacción de los guías oficiales de turismo en las agencias de viajes en el distrito de Ayacucho. Chiclayo. 2021 (Tesis de Pregrado) Universidad Señor de Sipán. Perú.<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8350/Munarriz%20Mendoza%2c%20Janett%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Matheus, C. (2015) Gestión del Talento Humano. <http://thgestionth.blogspot.com/2015/10/dimensiones-de-la-gestion-del-talento.html>

Molina, X., Martínez, T., Ares A., & Emil B. (2008) La estructura y la naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresas. Fundación BBVA.[https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=alfa+de+cronbach&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj18J\\_2xP\\_zAhVeRDABHZmAAHAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=alfa%20de%20cronbach&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=alfa+de+cronbach&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj18J_2xP_zAhVeRDABHZmAAHAQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=alfa%20de%20cronbach&f=false)

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M. & Romero H. (2018). Metodología de la investigación. (5.<sup>a</sup> ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Niño, V. (2018). Metodología de la investigación. Diseño y ejecución. Ediciones de la U. [https://books.google.com.pe/books?id=CyejDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=CyejDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Pérez, O. (2021). 6 indicadores clave para la gestión de talento humano.  
<https://blog.peoplenext.com.mx/6-indicadores-clave-para-la-gestion-de-talento-humano>
- Penachi, N. (2019) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314/14571>
- Pdr Reports (1979) Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres.  
<file:///C:/Users/JULY/AppData/Local/Temp/424-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1054-1-10-20140811.pdf>  
 humanos.
- Reyes, C. (2015). Propuesta De Estrategias Para Mejorar El Proceso De Selección De Personal En El Banco De La Nación, Bagua Grande – 2015. Pimentel (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5828/Guevara%20Reyes%20Carmen%20Lina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes. R, & Paz. S. (2018) Gestión Del Talento Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral Del Personal Del Puesto De Salud Sagrado Corazón De Jesús – enero 2018. Lima, (Tesis de Pregrado). Universidad Norbert Wiener. Perú.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1712/MAESTRO%20-%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, A., Céspedes, T. & Bambaren, O. (2020) Gestión del talento humano y su incidencia en la productividad laboral del personal operativo en la empresa Fisim sac Huánuco -2015.  
file:///C:/Users/JULY/AppData/Local/Temp/194-624-1-PB.pdf
- Rodríguez, I. (2020) Desempeño Laboral.  
<https://cnchirodriguez.wordpress.com/2020/03/02/desempeno-laboral/>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2016). Estadística para administración. (2.<sup>a</sup> ed.). Grupo Editorial Patria.  
[https://books.google.com.pe/books?id=bBUhDgAAQBAJ&dq=LIBROS+ESTADISTICOS+QUE+DEFINAN+LA+POBLACION+MUESTRA+Y+MUESTREO+CON+5+A%C3%91OS+DE+ANTERIORIDAD&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=bBUhDgAAQBAJ&dq=LIBROS+ESTADISTICOS+QUE+DEFINAN+LA+POBLACION+MUESTRA+Y+MUESTREO+CON+5+A%C3%91OS+DE+ANTERIORIDAD&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Sánchez, I. (2020). La motivación y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa etral Sac en la ciudad de Trujillo, 2020. Trujillo. (Tesis de Pregrado) Universidad Privada del Norte. Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2c%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toro, I. & Parra, R. (2006) Método y conocimiento: metodología de la investigación. 1<sup>o</sup> Ed. Colombia.  
<https://books.google.es/books?id=4Y-kHGjEjy0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, H. (2019) Piloto. Ese paso de la medición importante que no debemos olvidar.  
<https://blog.icuantix.com/blog/piloto-ese-paso-de-la-medici%C3%B3n-de-impacto-que-no-debemos-olvidar>
- Santos, G. (2017) Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla.

[https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/Guadalupe SantosSanchez.pdf](https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf)

Silva, P. (2020) Calidad de vida laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Molinera El Tropical, Chiclayo 2020. (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52732/L%c3%b3pez\\_SPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52732/L%c3%b3pez_SPC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Valdera, M. (2018) Gestión del talento humano y desempeño laboral en la empresa molino Semper S.A.C. Lambayeque, 2018. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Perú. [file:///C:/Users/Anthony/Downloads/Rojas%20Valdera%20Madelaine %20Dayana.pdf](file:///C:/Users/Anthony/Downloads/Rojas%20Valdera%20Madelaine%20Dayana.pdf)

Vásquez, G y Villalobos, M. (2017). Evaluación De 360° para Mejorar La Gestión Del Talento Humano En Los Trabajadores Del Colegio Militar Elías Aguirre, Pimentel 2017. Chiclayo. <file:///C:/Users/Anthony/Downloads/D%C3%A1vila%20V%C3%A1squez%20Gissela%20&%20Saucedo%20Villalobos%20Miriam.pdf>

Valencia, M. (2018) Estudio descriptivo de la gestión de talento humano en las pequeñas y medianas empresas que comercializan servicios y equipamiento para centro de datos, en la ciudad de Quito. 2018 (Tesis de Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6172/1/T2600-MBA-Valencia-Estudio.pdf>

Villalobos, R y Lambis, R. (2016). Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa compas sa. Cartagena. 2016. (Tesis de Grado). Universidad de Cartagena. Colombia. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/>

Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yuni J., & Urbano c. (2006) Técnicas para investigar, recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. (2.<sup>a</sup> ed.) Editorial Brujas 2006.  
[https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION+TECNICAS+DE+RECOLECCION+DE+DATOS+DE+ANTERIORIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiF3eext\\_\\_zAhW8VTABHfUTB5sQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=METODOLOGIA+DE+LA+INVESTIGACION+TECNICAS+DE+RECOLECCION+DE+DATOS+DE+ANTERIORIDAD&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiF3eext__zAhW8VTABHfUTB5sQ6AF6BAgJEA#v=onepage&q&f=false)

Zans, A. (2017) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de Grado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Nicaragua.  
<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

Zeballos, R. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas Mattaz Zeballos sociedad de responsabilidad limitada en la ciudad de Sucre. 2019 (Tesis de Grado). Universidad Andina Simón Bolívar. Bolivia.  
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1007/1/2019-018T-EC01.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Título: La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral en la Empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022?	Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022	H1: La gestión del talento humano influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022	Variable independiente:  Gestión del talento humano
<b>PROBLEMA ESPECIFICOS</b> ¿Qué características tiene la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe - 2022?	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b> Establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022	H0: La gestión del talento humano no influye en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022	Variable Dependiente: Desempeño laboral
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022?	Analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022		
¿Qué factores de la gestión del talento humano influyen en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022?	Indicar los factores de gestión del talento humano influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe,2022		

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO N° 02: INSTRUMENTO (CUESTIONARIO)

### ENCUESTA

**Objetivo:** Señor(a) (Srta.), la presente encuesta tiene la finalidad de recabar información sobre el tema “La Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022”.

**Instrucciones:** Marca con una X la opción que crea conveniente, a continuación, se presenta un conjunto de preguntas que permitirán hacer una descripción de cómo percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe responder con la mayor sinceridad posible a cada una de ellas, de acuerdo a como piense o actué, considerando la siguiente escala:

#### PREGUNTAS DE IDENTIFICACIÓN:

**SEXO:** FEMENINO  MASCULINO

**EDAD:**

**CONDICIÓN LABORAL:** NOMBRADO ( ) CONTRATADO ( ) LOCACIÓN DE SERVICIOS ( ) CONFIANZA ( )

#### Encuesta: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C.- FERREÑAFE, 2022

Totalmente desacuerdo	1
desacuerdo	2
A veces	3
De acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

PUNTUACIONES EN ESCALA DE LIKERT							
N°	VARIABLES	ÍTEM	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	Considera usted que la empresa utiliza técnicas para la selección de personal.					
2		Cree usted que la empresa cuenta con un programa de inducción para los trabajadores.					
3		Las remuneraciones están acorde a las funciones que se realizan según el puesto de trabajo.					
4		La empresa reconoce mediante incentivos, los méritos y logros por el buen desempeño del trabajador.					
5		Cree usted que logra mejorar o conocer mejor su puesto de trabajo con la capacitación recibida.					
6		La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional.					
7		Cree usted que las relaciones con su jefe le motivan a realizar mejor su trabajo.					
8		Considera usted que las condiciones de trabajo son adecuadas para el desarrollo sus funciones.					
9		En la empresa existe una comunicación idónea entre los jefes de área y los trabajadores.					

10	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Los colaboradores se sienten involucrados y comprometidos con la labor que hacen.					
11		Considera usted que la puntualidad cumple con la cabalidad en su horario de trabajo.					
12		Usted toma la iniciativa frente a cualquier actividad que se le asigne en su labor dentro de la organización.					
13		Usted cumple con las normas y reglas conforme a la presentación personal que pide la organización.					
14		La creatividad influye productivamente para la solución de problemas.					
15		Actualmente usted cumple con la precisión de las metas y fines organizacional.					
16		Considera usted que el equipo apoya en la cantidad de trabajo en que se le asigne para cada actividad laboral.					
17		Considera usted que, al tener conocimiento de los objetivos de trabajo, el empleado puede desarrollarse de manera más efectiva.					
18		Considera que el liderazgo en equipo de trabajo incentiva el desempeño de los trabajadores.					

**ANEXO N° 03: VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO POR JUICIO DE EXPERTOS**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham José García Yovera
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración e Ing. Industrial
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Dr. Gestión Pública y Magister el Gestión del Talento Humano
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15
	<b>CARGO</b>	Coordinador de Investigación
<p><b>Título de la Investigación: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C.- FERREÑAFE 2022</b></p>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Álvarez Sarango, Christopher Anthony
		Piscoya Guevara, Erika Julliana
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADEMICO DE ADMINISTRACIÓN
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ S.A.C.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<p><u>General</u></p> <p>Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe,2022</p>

		<p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> <li>- Analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> <li>- Indicar los factores de gestión del talento humano influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> </ul>
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está DE ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
N		
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
01	Considera usted que la empresa utiliza técnicas para la selección de personal.	<p>A ( X )                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
02	Cree usted que la empresa cuenta con un programa de inducción para el personal.	<p>A ( X )                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	Las remuneraciones están acorde a las funciones que se realizan según el puesto de trabajo.	<p>A ( X )                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	La empresa reconoce mediante incentivos, los méritos y logros por el buen desempeño del trabajador.	<p>A ( X )                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	Cree usted que logra mejorar o conocer mejor su puesto de trabajo con la capacitación recibida.	<p>A ( X )                      D ( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

06	La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
07	Cree usted que las relaciones con su jefe le motivan a realizar mejor su trabajo.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
08	Considera usted que las condiciones de trabajo son adecuadas para el desarrollo sus funciones.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
09	En la empresa existe una comunicación idónea entre los jefes de área y los trabajadores.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
10	Los colaboradores se sienten involucrados y comprometidos con la labor que hacen.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
11	Considera usted que la puntualidad cumple con la cabalidad en su horarios de trabajo.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	Usted toma la iniciativa frente a cualquier actividad que se le asigne en su labor dentro de la organización.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	Usted cumple con las normas y reglas conforme a la presentación personal que pide la organización.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	La creatividad influye productivamente para la solución de problemas.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	Actualmente usted cumple con la precisión de las metas y fines organizacional.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	

16	Considera usted que el equipo apoya en la cantidad de trabajo en que se le asigne para cada actividad laboral	A ( X )	D ( )
17	Considera usted que, al tener conocimiento de los objetivos de trabajo, el empleado puede desarrollarse de manera más efectiva.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS::	
18	Considera que el liderazgo en equipo de trabajo incentiva el desempeño de los trabajadores.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>		A ( 18 )	D ( 0 )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>7. OBSERVACIONES</b>			



Juez Experto  
Dr. Abraham José García Yovera  
Colegiatura N° 20638

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Karla Ivonne Rojas Jiménez
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración y Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Licenciatura
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	16 años
	<b>CARGO</b>	Docente a Tiempo Completo
<b>Título de la Investigación: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C. - FERREÑAFE, 2022</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Álvarez Sarango, Cristopher Anthony Piscoya Guevara, Erika Juliana
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICOPROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4.</b>	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa ISETEL PERÚ S.A.C.
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>General</b>  Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, 2022	
	<b>Específicos</b>  - Establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> <li>- Indicar los factores de gestión del talento humano influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> </ul>
<b>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está DE ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
N		
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	
01	Considera usted que la empresa utiliza técnicas para la selección de personal.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
02	Cree usted que la empresa cuenta con un programa de inducción para el personal.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
03	Las remuneraciones están acorde a las funciones que se realizan según el puesto de trabajo.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
04	La empresa reconoce mediante incentivos, los méritos y logros por el buen desempeño del trabajador.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
05	Cree usted que logra mejorar o conocer mejor su puesto de trabajo con la capacitación recibida.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
06	La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:
07	Cree usted que las relaciones con su jefe le motivan a realizar mejor su trabajo.	A ( X )                      D(   ) SUGERENCIAS:

08	Considera usted que las condiciones de trabajo son adecuadas para el desarrollo sus funciones.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
09	En la empresa existe una comunicación idónea entre los jefes de área y los trabajadores.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>			
10	Los colaboradores se sienten involucrados y comprometidos con la labor que hacen.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
11	Considera usted que la puntualidad cumple con la cabalidad en su horarios de trabajo.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	Usted toma la iniciativa frente a cualquier actividad que se le asigne en su labor dentro de la organización.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
13	Usted cumple con las normas y reglas conforme a la presentación personal que pide la organización.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
14	La creatividad influye productivamente para la solución de problemas.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
15	Actualmente usted cumple con la precisión de las metas y fines organizacional.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
16	Considera usted que el equipo apoya en la cantidad de trabajo en que se le asigne para cada actividad laboral	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
17	Considera usted que, al tener conocimiento de los objetivos de trabajo, el empleado puede desarrollarse de manera más efectiva.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
18	Considera que el liderazgo en equipo de trabajo incentiva el desempeño de los trabajadores.	A ( X )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>		A ( X )	D ( )

<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>7. OBSERVACIONES</b>	



---

Karla Ivonne Rojas Jiménez

DNI: 16630892

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
<b>2.</b>	<b>PROFESIÓN</b>	LICENCIADA EN ADMINISTRACION
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	MAGISTER
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	9 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DTC UCV
<b>Título de la Investigación: GESTIÓN DEL TA LENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C – FERREÑAFE, 2022</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>3.1</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	Álvarez Sarango, Christopher Anthony  Piscoya Guevara, Erika Juliana
<b>3.2</b>	<b>PROGRAMA DE PREGRADO</b>	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
<b>4.</b>	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Encuesta aplicada a trabajadores de la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022
<b>5.</b>	<b>OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<u>General</u>  Determinar la influencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C – Ferreñafe, 2022

		<p><u>Específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer las características de la gestión del talento humano en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> <li>- Analizar el nivel de desempeño laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> <li>- Indicar los factores de gestión del talento humano influyen en el desempeño de la empresa Isetel Perú S.A.C. - Ferreñafe, 2022</li> </ul>	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. Los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está DE ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>			
N			
	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>		
01	Considera usted que la empresa utiliza técnicas para la selección de personal.	A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
02	Cree usted que la empresa cuenta con un programa de inducción para los trabajadores.	A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
03	Las remuneraciones están acorde a las funciones que se realizan según el puesto de trabajo.	A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
04	La empresa reconoce mediante incentivos, los méritos y logros por el buen desempeño del trabajador.	A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	
05	Cree usted que logra mejorar o conocer mejor su puesto de trabajo con las capacitaciones recibidas.	A ( )	D ( )
		SUGERENCIAS:	

06	La empresa le proporciona oportunidades de desarrollo profesional.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
07	Cree usted que las relaciones con su jefe le motivan a realizar mejor su trabajo.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
08	Considera usted que las condiciones de trabajo son adecuadas para el desarrollo sus funciones.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
09	En la empresa existe una comunicación idónea entre los jefes de área y los trabajadores.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>		
10	Los colaboradores se sienten involucrados y comprometidos con la labor que hacen.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
11	Considera usted que la puntualidad cumple con la cabalidad en su horarios de trabajo.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
12	Usted toma la iniciativa frente a cualquier actividad que se le asigne en su labor dentro de la organización.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
13	Usted cumple con las normas y reglas conforme a la presentación personal que pide la organización.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
14	La creatividad influye productivamente para la solución de problemas.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
15	Actualmente usted cumple con la precisión de las metas y fines organizacional.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
16	Considera usted que el equipo apoya en la cantidad de trabajo en que se le asigne para cada actividad laboral	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
17	Considera usted que, al tener conocimiento de los objetivos de trabajo, el empleado puede desarrollarse de manera más efectiva.	A( )	D( )
		SUGERENCIAS:	

18	Considera que el liderazgo en equipo de trabajo incentiva el desempeño de los trabajadores.	A ( )	D( )
		SUGERENCIAS:	
<b>PROMEDIO OBTENIDO</b>		A ( X )	D( )
<b>6. COMENTARIOS GENERALES</b>		CUMPLE CON LO REQUERIDO	
<b>7. OBSERVACIONES</b>		NINGUNA	



\_\_\_\_\_  
 Juez Experto  
 Lic. Ericka Julissa Suysuy Chambergo  
 Colegiatura N° 13374  
 DNI: 45361468

## ANEXO N° 04: OFICIO FIRMADO POR LA DIRECCIÓN DE EAP

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Ciudad Universitaria, 13 de junio del 2022

**Srta:**  
María Isabel Guevara Chumán

**Gerente de Operaciones:**  
Isetel Perú S.A.C.

**Asunto:** Solicito permiso y apoyo en investigación.

*De mi especial consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conocedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del X ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.



*Detalle datos de los estudiantes:*

- ÁLVAREZ SARANGO CRISTOPHER ANTHONY DNI: 74535860
- PISCOYA GUEVARA ERIKA JULIANA DNI: 43577081

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tengan inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente.

 Dra. CARLA ANGELICA REYES REYES  
Directora  
Escuela Profesional de Administración  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
INTEGRACIÓN DE SERVICIOS  
EN TELECOMUNICACIONES SAC  
RUC: 20538370261

## ANEXO N° 05: AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



R.U.C.: 20538370267

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Lima, junio del 2022

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes

**Directora de EAP de Administración  
Universidad Señor de Sipán**

Por el presente hago constar que se ha otorgado permiso a los alumnos: Álvarez Sarango Christopher Anthony, identificado con DNI N° 74535860 y Piscocya Guevara Erika Juliana, identificada con DNI N° 43577081, estudiantes de la Escuela Profesional Académico de Administración, para el desarrollo de su trabajo de investigación denominado: LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.C. – FERREÑAFE, 2022.

Atentamente.



INTEGRACION DE SERVICIOS  
EN TELECOMUNICACIONES S.A.C.  
RUC: 20538370267  
CAMPOS ARRIOLA CLAUDIO CESAR  
GERENTE GENERAL  
DNI: 40629480

## ANEXO N° 06: RESOLUCIÓN DE PROYECTO



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0382-FACEM-USS-2022

Chiclayo, 12 de julio de 2022

#### VESTO:

El Oficio N°0018-2022/FACEM-DC-USS de fecha 06/07/2022, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Administración y el proveydo del Decano de la FACEM, de fecha 12/07/2022, donde solicita la aprobación de nuevo título de Tesis, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

Estado a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

#### SE RESUELVE:

ARTÍCULO UNO: APROBAR, el nuevo título de Proyecto de Tesis, de los estudiantes del X ciclo, de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	ALVAREZ SARRAGO CRISTOPHER ANTHONY PISCOYA GUEVARA DIANA JULIANA	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GETEL PERU S.A.C. – FERREÑAFE, 2022	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ARTÍCULO 2°: DEJAR SIN EFECTO, la resolución N°1001-FACEM-USS-2021, de fecha 09/11/2021, numeral 2.

#### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



D.L. Escuela, Archivo



ADICIÓN E INFORMES  
014 423020 - 074 492022  
CAMPUS USS  
BOS. S. CALLES 10 y Primavera  
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

## ANEXO N° 07: FORMATO T1

### FORMATO T1



#### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 24/07/2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Cristopher Anthony Alvarez Sarango con, DNI: 74535860  
Erika Juliana Piscocya Guevara con, DNI: 43577081

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C. – Ferreñafe, 2022, presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar el título de Licenciado en administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

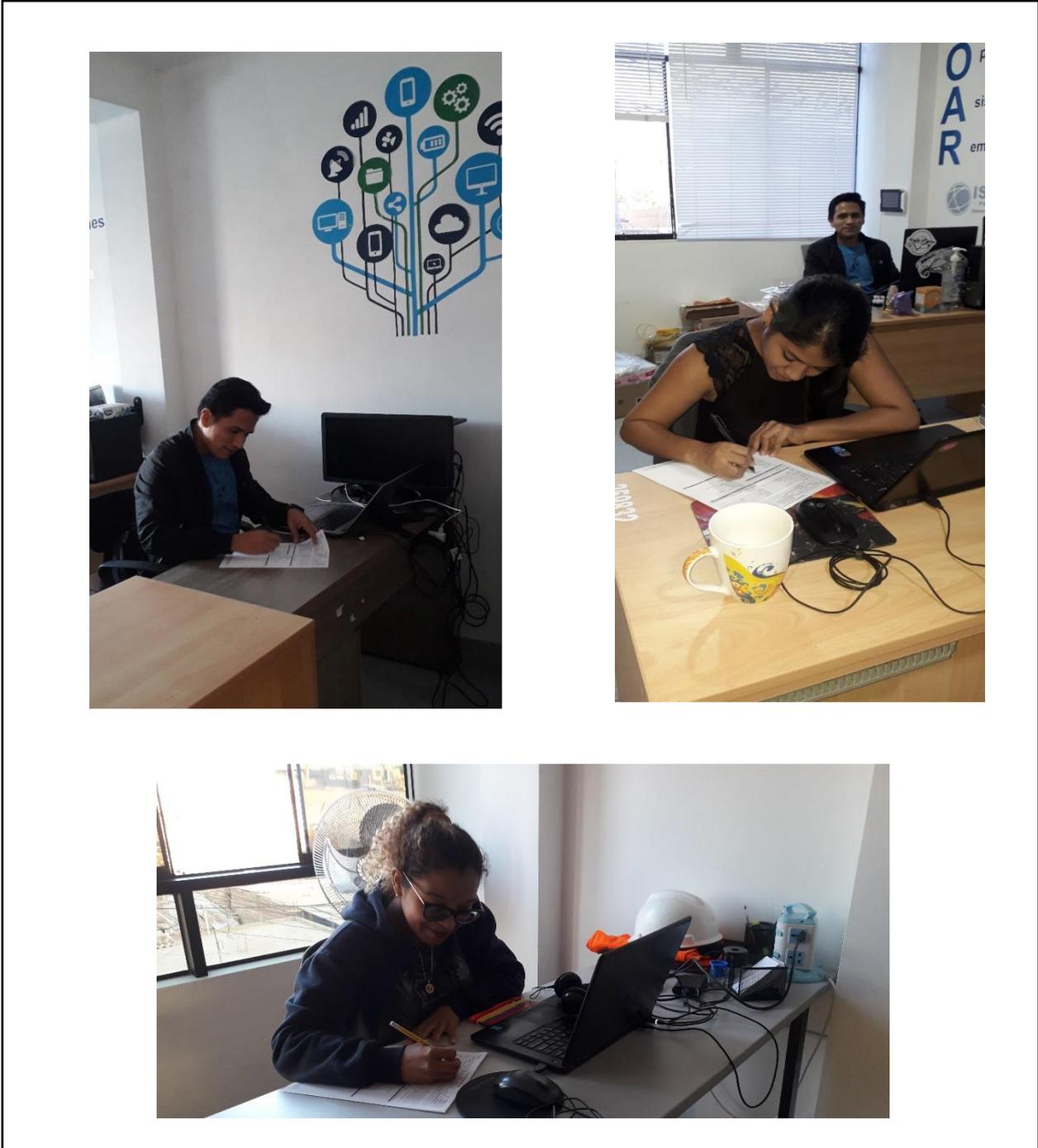
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Alvarez Sarango Christopher Anthony	74535860	
Piscocya Guevara Erika Juliana	43577081	

## ANEXO N° 08: EVIDENCIAS.

Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Isetel Perú SAC



Fuente: Elaboración Propia

## Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Isetel Perú SAC



## ANEXO N° 09: Reporte de Turnitin.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ISETEL PERÚ S.A.

AUTOR

Alvarez Sarango, Christopher An Piscoya Guevara, Erika Juliana

-

RECuento DE PALABRAS

19708 Words

RECuento DE CARACTERES

105418 Characters

RECuento DE PÁGINAS

92 Pages

TAMaño DEL ARCHIVO

263.8KB

FECHA DE ENTREGA

May 24, 2023 10:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 24, 2023 10:50 AM GMT-5

### ● 19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

Resumen

## ANEXO N° 10: Acta de Originalidad.



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0382-FACEM-USS-2022, presentado por el/la Bachiller, Christopher Anthony Alvarez Sarango, Erika Juliana Piscoya Guevara con su tesis Titulada "La Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Desempeño Laboral en la empresa Isetel Perú S.A.C.-Ferreñafe, 2022".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 31 de mayo de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.