



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS
DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL
DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO,
JAÉN, 2021**

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

Autor (es):

Bach. Hurtado Paredes Gilmer

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8353-1178>

Bach. Quispe Huaman Carmen Rosa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0244-1059>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2023**

APROBACION DE JURADO

TESIS

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA
PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES
DE LA CURACAO,
JAÉN, 2021**

Asesor (a)	<u>Dr. Córdova Chirinos José William</u> Nombre completo	Firma
Presidente (a)	<u>Dr. Mego Núñez Onésimo</u> Nombre completo	Firma
Secretario (a)	<u>Dr. García Yovera Abraham Jose</u> Nombre completo	Firma
Vocal	<u>Mg. Mory Guarnizo Sandra</u> Nombre completo	Firma



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

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

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA
OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO,
JAÉN, 2021**

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:

Quispe Huaman Carmen Rosa	DNI: 46458729	
Hurtado Paredes Gilmer	DNI: 80629382	

Pimentel, 24 de agosto de 2023

DEDICATORIA

Esta tesis la dedicamos a Dios quién supo guiarnos por el buen camino, darnos fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándonos a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A nuestras familias, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarnos con los recursos necesarios para estudiar.

Gracias también a nuestros queridos compañeros, que nos apoyaron y nos permitieron entrar en su vida durante estos años de convivencia dentro del salón de clases.

**Gilmer Hurtado Paredes
Carmen Rosa Quispe Huaman**

AGRADECIMIENTOS

Proverbios 1:7

El principio de la sabiduría es el temor de Jehová; Los insensatos desprecian la sabiduría y la enseñanza.

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la salud y permitir este logro en mi trayectoria profesional.

Así mismo agradezco a mi madre quien me apoyo con mucha dedicación a pesar de sus necesidades.

Agradezco a mi esposa quien es mi soporte y compañera de la vida, también a mi compañera de tesis quien a pesar de las difíciles situaciones que pasamos como estudiantes tiene mucha sensatez y propósito para lograr la meta propuesta y hoy convertirnos en los profesionales que el país necesita.

Gracias a Dios por ello y por muchas cosas más que vendrán.

Gilmer Hurtado Paredes

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi entendimiento del campo en el que he visto inmersa, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro.

Agradezco en primer lugar a Dios porque me permitió desarrollar este proyecto, a pesar de las circunstancias vividas hoy en día como es la pandemia. Todo salió muy bien.

Así mismo, agradezco a mi papá, familia y mi novio quienes con su sabiduría y consejos me alentaron a terminar mi carrera profesional.

Carmen Rosa Quispe Huaman

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue proponer una Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021. Desde un punto de vista metodológico la tesis tuvo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y con una intención propositiva, el diseño fue no experimental. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios a una muestra conformada por 30 colaboradores de la organización. La estadística ordenada en tablas por baremos encuentra las siguientes conclusiones las investigaciones consultadas en los trabajos previos encuentran que la propuesta de gestión de talento permite optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén 2021. El 47% de los colaboradores encuentra un nivel alto en variable optimización del potencial humano, mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la variable optimización del potencial humano. Los factores que afectan a la gestión de talento humano en Curacao Jaén son las acciones destinadas a retener las personas que colaboran en la organización, como las actividades relacionadas a impulsar movimiento verticales u horizontales en la organización y también las acciones que tienen que ver con la compensación integral de los colaboradores.

Palabras claves: talento humano, optimización, desempeño

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to propose a Human Talent Management in times of pandemic to optimize the potential of the collaborators of Curacao, Jaén, 2021. From a methodological point of view the thesis had a quantitative approach, with a descriptive and with a purposeful intention, the design was non-experimental. For data collection, questionnaires were applied to a sample made up of 30 employees of the organization. The statistics ordered in tables by scales find the following conclusions: the investigations consulted in previous works find that the talent management proposal allows optimizing the potential of the collaborators of Curacao, Jaén 2021. 47% of the collaborators find a high level in the optimization of human potential variable, while 33% of employees found a low level in the optimization of human potential variable. The factors that affect the management of human talent in Curacao Jaén are the actions aimed at retaining the people who collaborate in the organization, such as the activities related to promoting vertical or horizontal movement in the organization and also the actions that have to do with the comprehensive compensation of employees.

Keywords: human talent, optimization, performance

INDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	13
1.1.1 A nivel internacional	13
1.1.2 A nivel nacional	14
1.1.3 A nivel local	15
1.2 Antecedentes de estudio	16
1.2.1 A nivel internacional	16
1.2.2 A nivel nacional	18
1.2.3 A nivel local	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Gestión del Talento Humano	23
1.3.2 Optimización del Potencial de los Colaboradores	29
1.4 Formulación del problema	37
1.4.1 Problema General	37
1.4.2 Problemas Específicos	38
1.5 Justificación e importancia del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos.....	39
1.7.1 Objetivo General	39
1.7.2 Objetivos específicos	39
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	41
2.1 Tipo y diseño de investigación	42

2.1.1	Tipo descriptiva- propositiva	42
2.1.2	Diseño: No experimental- Transversal	42
2.2	Variables y operacionalización	43
2.2.1	Variable independiente: Gestión del talento humano	43
2.2.2	Variable dependiente: Potencial de los colaboradores	43
2.2.3	Operacionalización	45
2.3	Población y muestra	50
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.4.1	Técnicas de Recolección de Datos	50
2.4.2	Instrumentos de Recolección de Datos	50
2.4.3	Validez	51
2.4.4	Confiabilidad	51
2.5	Procedimiento de análisis de datos.....	51
2.6	Criterios éticos	52
2.7	Criterios de rigor científico.....	52
III.	RESULTADOS	53
3.1	Resultados en tablas y figuras	54
3.1.1	Resultados agrupados de la variable	54
3.2	Discusión de resultados	63
3.3	Aporte científico	67
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
4.1	Conclusiones.....	80
4.2	Recomendaciones.....	82
	REFERENCIAS	83
	ANEXOS.....	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable dependiente.....	45
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente.....	48
Tabla 3 Validación y confiabilidad de instrumentosValidación y confiabilidad de instrumentos	51
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad.....	51
Tabla 5 Relación cordial entre miembros	54
Tabla 6 Cultura de feedback.....	55
Tabla 7 Aclarar los objetivos de la empresa	56
Tabla 8 Generar confianza.....	57
Tabla 9 Crear programa de incentivos	58
Tabla 10 Invertir y fomentar comunicación.....	59
Tabla 11 Fomentar desarrollo profesional	60
Tabla 12 Herramientas de trabajo.....	61
Tabla 13 Variable optimización del potencial humano	62
Tabla 14 Temario.....	69
Tabla 15 Presupuesto de la propuesta	70
Tabla 16 Dinámicas a realizar	72
Tabla 17 Niveles de productividad.....	73
Tabla 18 Cronograma plan de acción	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Relación cordial entre miembros.....	54
Figura 2 Cultura de Feedback.....	55
Figura 3 Aclarar los objetivos de la empresa.....	56
Figura 4 Generar confianza.....	57
Figura 5 Crear programa de incentivos.....	58
Figura 6 Invertir y fomentar comunicación.....	59
Figura 7 Fomentar desarrollo profesional.....	60
Figura 8 Herramientas de trabajo.....	61
Figura 9 Variable de la optimización del potencial humano.....	62

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

1.1.1 A nivel internacional

Albán (2020) nos indica que, en la Distribuidora Álvarez de Santo Domingo - Ecuador, se puede observar que la empresa enfrenta una situación problemática con sus colaboradores, donde no tienen capacidad de resolución de problemas y capacidades de realización de las actividades que son previamente asignadas, mostrando la ineficacia del personal, en la cual se evidencia la falta de evaluaciones de desempeño, las cuales les permitirá identificar los puntos de mejora del personal, también se evidencia que los colaboradores no tienen claro las funciones a realizar por falta de procesos. Esta problemática no permite que la empresa logre identificar las habilidades, experiencia y formación académica del personal que se encuentra laborando. Es por ello que se da por justificado que la gestión del talento humano es fundamental para la optimización del potencial de los colaboradores, brindándoles una mejor guía y seguridad en sus actividades para la cual son encomendados, razón por la cual, la empresa se encuentra diseñando planes de capacitación para mejorar el compromiso con la empresa, todo con el fin de brindar lo mejor a los colaboradores para cumplir metas y objetivos.

Venegas (2020) a través de su análisis sobre el desempeño laboral menciona que, en las empresas de ventas de equipos y electrodomésticos en Costa Rica, el problema que suele aparecer de manera muy normal, es la deficiencia de la productividad debido a la modificación de los roles laborales a causa de la pandemia, los cuales reflejan un nivel de optimización deficiente y bajo potencial. Es por ello que el autor plantea impulsar la eficiencia de la calidad, innovación y motivación para cada puesto, esto siendo demostrado por los trabajadores en calidad de respuesta como si fuera una reincorporación de mejora continua, y así enfatiza en una implementación estratégica para poder sobrevivir en esta crisis sanitaria y que las empresas no se vean afectadas en sus ventas, llegando a mantener la buena imagen para el público en general, teniendo así bajo control una cultura organizacional basado en el desarrollo de talento humano y el desarrollo de línea de carrera.

Bermúdez (2019) indica que, con respecto a la gestión del talento humano presente en la empresa Surtimax de Barranquilla - Colombia, los empleados se

encuentran desmotivados en sus labores porque indican que la empresa no le brinda capacitaciones en relación a la atención en situación de pandemia, además de presentar una falta de actividades que integren la socialización de los trabajadores, debido a que la empresa está generando un control de gastos para la efectividad en el cumplimiento de objetivos y metas, ocasionando un limitado potencial en los colaboradores. Ante esta situación, la empresa está en constante mejora continua con respecto a las aportaciones que los empleados vayan entregando, para que asuman la responsabilidad teniendo en cuenta las formas estratégicas, éticas y sociales que estas presentan. Además, propone un clima organizacional laboral apropiado para conseguir una mejor calidad en atención al cliente y un mejor desempeño, todo ello con la finalidad que ayude a optimizar la productividad ética y social de los colaboradores.

1.1.2 A nivel nacional

Panta (2021) sostiene que, actualmente la gestión del talento humano de la empresa Green Offshore S.A.C. en Talara-Piura, no es eficiente, debido a que no presenta una guía y parámetros específicos que proporcione una correcta gestión, además no existe un responsable que se encargue del área de recursos humanos. Además, la percepción de los trabajadores respecto a la gestión de personas de la empresa no es la adecuada. Por lo cual el autor plantea la aplicación de la teoría de gestión del talento humano a la empresa y a los colaboradores, que utiliza para la dirección de la empresa con el propósito de proponer cambios. Se establece que los recursos humanos vienen a ser el factor principal para que una empresa pueda alcanzar la optimización de los colaboradores y el aumento de la productividad y el éxito, por lo que resulta necesario gestionar recursos humanos con buenas capacidades de gestión.

Espinoza (2020) indica que, en la ciudad de Trujillo, las organizaciones enfrentan la problemática de adecuar a las personas y hacerlas eficientes para poder aumentar el potencial de los colaboradores para enfrentar la crisis sanitaria que actualmente afecta la economía, es por ello que el autor sostiene que para que exista aquella relación de grado de significancia de la gestión del talento humano a nivel

general y potencial de los colaboradores tiene que existir coherencia entre lo que se dice y se hace.

Arévalo (2020) en Lima, indica que los colaboradores que trabajan en una empresa tienen diferentes habilidades y desarrollan distintas competencias en relación con su puesto de trabajo. Sin embargo, el autor indica que existen situaciones, en la cual los mismos colaboradores se ubican en un punto desconocido, lo que les genera incapacidad de poder dirigir y gestionar sus labores por falta de confianza, habilidades, actitudes, etc. Esto indica que existe una brecha que separa al colaborador de sus objetivos, lo cual genera la disminución de los ingresos económicos, aumento de la rotación de personal e incluso generar incomodidad en el entorno laboral, y bajo potencial en el rendimiento de sus funciones. Es por ello que el autor indica que una eficaz y oportuna gestión del talento humano generará mayor potencial de los colaboradores, lo cual incentivará desarrollar las habilidades de trabajo mediante la gestión del talento humano, para la mejora del desempeño de los colaboradores.

1.1.3 A nivel local

LA CURACAO de la provincia de Jaén - Cajamarca, en estas épocas tan difíciles para la economía mundial, está afronta al igual que muchas empresas de diferentes rubros, las adaptaciones, las constantes capacitaciones de acuerdo al entorno que es sometido debido a la pandemia, y teniendo en cuenta todo esto, se llega a enfocar y tratar la problemática de una adecuada gestión del talento humano que permita optimizar el potencial de los trabajadores, en cuestiones de rendimientos laborales y cumplimientos de los objetivos que sean establecidos, que a consecuencia de la pandemia del covid-19 esto ha generado: incertidumbre, estrés, ansiedad y la frustración por las limitantes; los cuales debilitan el equilibrio emocional de los colaboradores, afectando el desarrollo de sus capacidades y habilidades para efectuar sus labores, además sienten inestabilidad en el puesto de trabajo, debido a que, por las diferentes consecuencias y razones que llegan detrás de la pandemia, muchas empresas están obligadas a tomar decisiones drásticas con respecto a sus colaboradores, como por ejemplo tomar medidas con respecto a la cantidad de personal contratado, originando la disminución de esta.

1.2 Antecedentes de estudio

1.2.1 A nivel internacional

Páez (2022) en su tesis titulado “La motivación y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las empresas del sector minero” este estudio es de tipo cuantitativo de diseño correlacional, cuyo objetivo es determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa minera Metalesa por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 129 colaboradores. Los resultados que se establecieron con el Rho de Spearman nos indicaron el valor es menor a 0.05 queriendo decir que la motivación y su influencia tiene relación con el desempeño laboral, por lo que se concluye que la empresa minera Metalesa debería realizar evaluaciones constantes de desempeño para identificar aquellos factores motivacionales, ya sea con desarrollo de competencias o como la implementación de un plan estratégico para la elaboración de una guía para todos los colaboradores tipo manual de las diferentes funciones que se tengan que desempeñar.

Calderón (2020) tuvo como objetivo la capacitación y gestión del talento humano siendo la única alternativa de las empresas el reinventarse. La tesis fue descriptiva, correlacional, con diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicaron cuestionarios a una muestra conformada por 63 colaboradores de la empresa. Los resultados indican que, la gestión del talento es indispensable y requiere ser fortalecidas. Entre ellas se encuentra: desarrollo de capacidades y potencialidades mediante la formación y la capacitación, para eso una buena oportunidad es pensar en estrategias soportadas en herramientas de tecnologías de la información. Este autor concluye que, para afrontar la crisis de la pandemia, es necesario optar por la reducción de costos, pero muchas veces puede conllevar a efectos negativos y por ende puede afectar en el rendimiento de la capacidad de las organizaciones. Para ello se requiere tomar decisiones creativas e innovadoras, especialmente relacionadas con la gestión de talento y de las capacidades que influyen en las personas.

Delgado (2020) manifiesta que, en su estudio de investigación, tuvo como objetivo, analizar el rol que desempeña el área de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizando el nivel de investigación descriptivo, con un diseño no experimental; la muestra fue de 65 colaboradores de la empresa. Se aplicaron entrevistas y cuestionarios. En cuanto a los resultados demuestran que los cambios laborales demandan un cambio en consecuencia una mayor autonomía, establecer un determinado parámetro de manera justificada y organización personal en los empleados; el distanciamiento social y el aislamiento preventivo representaban un riesgo psicosocial para los colaboradores; la tecnología no ha representado cambios significativos en las jornadas laborales; la comunicación ha sido un punto clave en la institución; se adoptaron medidas económicas como reducir el salario. El autor da como conclusión que la emergencia sanitaria originada por la pandemia del COVID-19 expuso la probabilidad en cuestión de reinventarse la manera en que se va trabajando. Dejando abierta la posibilidad de obtener diferentes oportunidades de mejora, para la preparación de la empresa ante la llegada de nuevos retos y necesidades que las organizaciones tendrán que enfocar sus ideas y prestar atención en el momento adecuado.

Ortiz (2020) tuvo como propósito destacar que resulta importante gestionar personas y sus sentimientos, ya que implica la implementación de herramientas que ayuden a poder sobrellevar la situación sanitaria actual, además de poder potenciar sus habilidades y capacidades. El estudio fue descriptivo y no experimental. La muestra estuvo configurada por los colaboradores de la empresa, los cuales suman 33, a los cuales se les aplicaron cuestionarios validados y confiables. El autor llega a los resultados de que por medio de este proceso las empresas logran formar, informar y motivar a sus colaboradores. Por último, el autor concluye que los cambios evidenciados, en tiempos de pandemia, se plantean nuevos escenarios desafiantes y de anclajes hacia las nuevas plataformas estratégicas para poder realizar cambios estructurales en las organizaciones. Además, todas las organizaciones a raíz de la pandemia deben tener capacidad de habituarse a las más recientes condiciones cambiantes de los alrededores.

Yazlle (2019) en su investigación de Gestión de Talento Humano y desempeño laboral, es de tipo descriptiva, cuantitativa y de diseño no experimental, transversal, cuyo objetivo es determinar la importancia de la gestión de talento humano en el desempeño laboral del personal en farmacias Alvarado I y Alvarado II en la ciudad de Orán Salta, 2018, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 21 colaboradores. Los resultados indicaron que el 29% de los trabajadores consideraban que el compromiso y responsabilidad eran los puntos más importantes, solo el 21% considera que los conocimientos son importantes y solo un 18% el estímulo monetario y en cuanto a los incentivos que recibe los empleados, un 56% indicó que la empresa no aplica incentivos para mejorar el talento humano. Como conclusión encontramos que por parte de los administradores de la empresa no se realiza evaluaciones permanentes de desempeño, esto también teniendo en cuenta que no aplican incentivos en sus trabajadores, para lo que se recomienda establecer estrategias y un plan que abarque de manera general de logros dando mucho énfasis en lo que llega ser a la creatividad para lograr hallar medios más innovadores para el desempeño laboral.

1.2.2 A nivel nacional

Espinoza (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral en tiempos COVID19, se desarrolló una investigación descriptiva – correlacional que involucró a 106 trabajadores. Se aplicó la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario estructurado en preguntas cerradas, teniendo como resultado que la Gestión del Talento Humano es se encontró de que de manera mala (51,9%) lo consideraron de tal forma, en cuanto a las relaciones interpersonales Regulares (45,3%), estilos de dirección Incoherentes (52,6%), sentido de pertenencia Bajos (48,1%) y la retribución y estabilidad fueron No Adecuados (46,2%). En la investigación se concluye que, la gestión del talento humano de los estilos de dirección, los sentidos de pertenencia, la retribución y estabilidad se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, en este estudio que fue en la Gerencia Regional de Salud La Libertad en tiempos COVID-19.

Yaipén (2020) tiene como propósito Proponer un modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral, en tiempos de pandemia. Desde un punto de vista de aspectos metodológicos, la tesis fue descriptiva, propositiva, aplicando cuestionarios de preguntas cerradas con escala de Likert a una muestra de 57 colaboradores. El método para el análisis de los resultados fue el inductivo. Los resultados de la investigación fueron: la selección del personal forma parte de los procedimientos para evaluar y evaluar las capacidades de los colaboradores con la finalidad de establecer criterios preestablecidos para la búsqueda, a aquellos que presenten la mayor posibilidad de poder adaptarse al puesto disponible y a las medidas de bioseguridad, acorde con las necesidades de la organización. El autor indica que la inducción es necesaria para lograr una mejor incorporación de las personas a la organización. En general el desempeño de los colaboradores es adecuado, cuando existen falencias en el desarrollo del trabajo, se verifica que estas mismas son producidas por falta de capacitación de los colaboradores.

Acuña y Acuña (2018) en su tesis titulada “Gestión de potencial humano y su desempeño laboral del área de Administración de la Dirección Regional del Gobierno Regional Madre de Dios -2018” es de tipo correlacional y diseño transversal. Cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona la gestión de potencial humano y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Administración de la Dirección regional del Gobierno Regional Madre de Dios – 2018, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 40 colaboradores, los resultados mostraron que solo 22.5% del personal tomaba en cuenta que para un buen potencial humano tomaban en cuenta los conocimientos, ya que el 72.5% que consideraba que este hecho era poco reconocido y que sus capacitaciones laborales, lo iban recibiendo durante la marcha. Otro factor importante que 70% no se sentían conformes con los incentivos que brindaba la empresa esto presentando que las funciones en determinadas áreas no se cumplan con la eficacia correcta, en conclusión la productividad de la empresa dependerá mucho del ritmo laboral con la que cuente el personal y que el entusiasmo la motivación de superarse dependerá mucho de las estimulaciones brindadas por la empresa por lo que se sugiere implementar proyectos sobre la gestión del potencial humano, con la finalidad de innovar el rendimiento y determinar el personal idóneo.

Cerrato (2018) en su tesis titulada “La gestión del potencial humano y el desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud, red asistencial Tacna – 2017” es de tipo aplicada de diseño no experimental, correlacional. Cuyo objetivo es determinar la relación entre la Gestión del Potencial Humano y el desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud, Red Asistencial Tacna, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 88 colaboradores, el resultado de forma medio general fue de 3.34 y también en cuenta una desviación típica de 1.12 lo que significa que los empleados tienen conocimientos bien desarrollados acorde a los puestos de trabajo t la Gestión del Potencial Humano llego alcanzar una puntaje de 10.03, esto se interpreta como que para mejorar la asimilación de conocimientos es de nivel baja lo cual no brinda la ayuda necesaria a los colaboradores. Donde se concluye que un bajo nivel de gestión potencial humano afecta el desempeño laboral de los colaboradores, se sugiere mejorar ese punto a través de medidas que pongan en primer lugar a los trabajadores de la empresa y dar un mayor énfasis al mejoramiento de la confianza entre ellos.

Durango (2017) cuyo objetivo principal es proponer un modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño laboral. La tesis utilizó un nivel descriptivo y correlacional, debido a que la recolección de datos se hizo en un solo momento, la investigación tuvo un diseño no experimental. La población y la muestra fueron 45 colaboradores. El instrumento de recolección fue el cuestionario. Teniendo como resultados lo siguiente: el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa EFE representa un nivel regular del 48,5% con predisposición hacia el mal desempeño, además se pudo confirmar la existencia de la necesidad de poder diseñar y proponer un modelo de gestión del talento humano. Esta investigación concluye que es necesario una implementación de la propuesta para el modelo de gestión del talento humano en la empresa EFE, cuyo propósito es de poder lograr la optimizar el desempeño laboral de los trabajadores para convertirla en un potencial exitoso competitivo y productivo.

1.2.3 A nivel local

Carranza (2021) en su tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén” es de tipo correlacional. Donde su objetivo es determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 28 colaboradores. Los resultados para la validez del instrumento se utilizaron los expertos para su respectiva evaluación y para la confiabilidad el alfa de Crombach, donde ambas variables salieron elevadas, 0,863 y 0,892, para las variables gestión del talento humano y desempeño laboral respectivamente, donde se concluye que existe una relación directa y significativa. Para lo que se recomienda que la gerencia implemente pruebas psicológicas para determinar la persona más adecuada para determinados puestos y también establecer un sistema de remuneraciones y compensaciones para los empleados de la empresa, y así mejorar el potencial humano que entra en el desempeño laboral.

Lozano (2021) en su tesis titulada “Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de las Pirias, Jaén, 2021” es de tipo descriptivo, correlacional y diseño no experimental, transversal. Cuyo objetivo es determinar de qué manera la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de las Pirias, Jaén, 2021, por medio de la técnica de la encuesta y el instrumento, el cuestionario, se aplicó a una muestra de 25 colaboradores, donde los resultados entre la relación de la gestión del talento humano y el desempeño, potencial humano, solo el 48% que se sienten que los tratos son los más adecuados para elevar el buen rendimiento, mientras que solo un 28% lo considera regular y 24% lo considera de manera deficiente, por lo que se recomienda que la entidad debe conservar la eficiente relación entre la gestión del talento humano y el desempeño, potencial humano, todo con la finalidad que a los trabajadores puedan llegar a sentirse comprometidos con los objetivos establecidos por la empresa y así mejorar el rendimiento laboral.

Neira (2019) tiene como propósito determinar el nivel de gestión del recurso humano, aplicado en la Sociedad de Beneficencia de Jaén. La investigación fue descriptiva con el objeto de enumerar las características que conforman la gestión del talento humano en la empresa. Los elementos de la muestra fueron 27 colaboradores de la entidad quienes respondieron cuestionarios. La investigación evidencia que las actividades de selección de personal carecen de un enfoque profesional y formal haciendo que los colaboradores sean elegidos de manera aleatoria. Para mejorar la selección de personal se debe desarrollar de una manera más amplia los perfiles de los puestos, haciendo que los perfiles se adecuen mejor a la cultura organizacional de la empresa. Además, el autor concluye que la gestión de recursos humanos debe relacionarse en un enfoque proactivo, que tome en cuenta una buena comunicación para potenciar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la empresa, ayudan a inducir los problemas y las dificultades y para el aumento de la productividad de la empresa.

Delgado (2019) el estudio tiene como propósito determinar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. La investigación tuvo un nivel descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, para el análisis de los resultados se decidió utilizar el estadístico de Pearson, para el levantamiento de datos se utilizaron cuestionarios operados en base a las dimensiones de las variables, como muestra se utilizaron 64 colaboradores de la empresa. La investigación concluye que la moderna gestión de personas se orienta a mejorar las habilidades de los colaboradores durante su vida laboral. En este sentido la capacitación es una de las actividades principales que debe tener la organización. Concluye que Plaza Vea realiza un proceso adecuado para la gestión de talento humano, sin embargo, existen deficiencias en cuanto a la compensación de personas.

Lozada (2018) tiene como propósito proponer un Modelo de Programa Motivacional para optimizar el Clima laboral en los trabajadores. El estudio tiene un alcance propositivo, descriptivo y no experimental. El autor utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, creyéndose conveniente aplicarlo a una

muestra de 75 colaboradores. El autor llega a los siguientes resultados que inician de forma grupal en base a las exigencias y necesidades de los empleados evalúan los factores de realización, satisfacción laboral y familiar para que los trabajadores puedan tener expectativas para mejorar la productividad y optimizar el potencial de los colaboradores, ayudan a sostener un clima laboral adecuado para una amplia variedad de factores que influyen; como es el caso de la motivación, la satisfacción en el ambiente laboral, en el puesto para el que fue entrenando y capacitado, el cargo que uno asume, de forma más sociable en su desarrollo profesional y personal. Por último, el autor concluye que el diagnóstico aplicado para la optimización de los colaboradores lo determina el nivel del clima laboral, ya que presenta en algunos resultados elevados porcentajes que llegan a recaer en categorías favorecidas de manera regular, lo que se interpreta como la presencia de las dificultades que se presentan en el ambiente laboral este ultimo punto se llega a verificar en los trabajos previos donde se encontraron.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión del Talento Humano

Según Chiavenato (2017) la gestión del talento humano es parte indispensable del éxito de las organizaciones, porque tener personas no significa necesariamente tener talentos. Un talento es siempre un tipo especial de persona las personas no siempre son talentosas, porque para tener talento la persona necesita tener algún diferencial que lo valore. Los talentosos profesionales que destacan en la organización, considerados estrellas corporativas, son según Pérez (2016) base de su éxito, sin embargo, los autores prefieren centrar su análisis en la capacidad que una empresa tiene que atraer, retener, desarrollar y motivar talento brillante, es decir, futuro profesional es y líderes que construirán la empresa a lo largo de generaciones. Como hay hacedores de lluvia individuales, hay socios que se convierten en hacedores de estrellas, personas dotadas de una capacidad especial para desarrollar la capacidad de las estrellas dentro de una empresa.

1.3.1.1 Evolución de la Gestión del Talento Humano

Según Poveda (2018), el papel de los profesionales de Recursos Humanos ha cambiado mucho a lo largo de los años, desde lo meramente administrativo hasta lo altamente estratégico, fundamental en las organizaciones.

a. RRHH tradicional

La RRHH en pocas palabras el área de recursos humanos, tradicional estaba restringida a puestos administrativos, actuando en tareas como contratación, nómina, gestión de beneficios que los trabajadores puedan tener y también la parte más desagradable en todo ambiente laboral, el tratar con el despido de personal. La gestión de los equipos de trabajo se realizó de forma individual, por cada líder, sin una estrategia conjunta para la obtención de resultados.

b. Gestión de personas

La gestión de personas mira no solo la parte administrativa de los colaboradores de una empresa, sino que también se preocupa por capacitar y desarrollar sus habilidades para que logren un buen desempeño a favor de la organización.

Poveda (2018), indica que los gerentes de diferentes áreas comienzan a trabajar con profesionales de recursos humanos con la finalidad de un mejoramiento para el tema de captación e inducción de personal, para desarrollar estrategias eficientes para reclutar y desarrollar personas.

1.3.1.2 Teorías adicionales

a. Teoría de la Motivación

Maslow (1943) plantea la teoría de la motivación, esta teoría se basa en que las personas tienen necesidades primarias y secundarias, en base a estas necesidades las personas se mueven dentro de la empresa y se orientan a trabajar para conseguir ciertos objetivos organizacionales. El autor plantea que generalmente las organizaciones permiten satisfacer las necesidades más básicas o fisiológicas al suministrar unidades económicas por el trabajo realizado. En este sentido también

es necesario que las organizaciones se orienten a satisfacer las necesidades más elevadas que tienen los colaboradores dentro de la organización.

b. Teoría del Enfoque de Sistemas

Esta teoría indica que todas las actividades que se realizan en la organización tienen un inicio y un producto, todas las actividades de la organización se comportan en un círculo virtuoso. Velásquez (2017) afirma que el enfoque de sistemas es una la teoría más actual que tienen las organizaciones, se debe tener en cuenta que los colaboradores son una parte principal en el enfoque de sistema, puesto que las personas son los entes que activan los procesos de transformación de los insumos que entran en los procesos de gestión de personas.

c. Teoría del refuerzo de Skinner

Esta teoría aplica estímulos para promover el trabajo bien hecho y castigos para evitar equivocaciones. Según el autor Delgado (2019), menciona que el individuo actúa en relación a su contexto y entorno en la cual pueden lograr refuerzos positivos, de tal manera que, ejecuta las acciones exactas para evitar o disminuir las consecuencias que le afecten. Esta teoría se aplica mucho en contextos con organizaciones muy pesadas que tienden a controlar las acciones de los colaboradores.

1.3.1.3 Dimensiones de la Gestión del Talento Humano

Según Prieto (2016), la primera misión de los directivos es entender cuáles son los objetivos estratégicos del negocio, a partir de ahí, para establecer una planificación eficiente de los procesos que a continuación se describen:

a. Atraer talento: Se trata de desarrollar estrategias para atraer talentos mapeados, presentando la empresa de manera competitiva a quienes deberán elegirla. Aquí, los gerentes pueden confiar en las buenas prácticas de la marca del empleador para tener éxito.

Indicadores:

Talentos mapeados: Personas talentosas que cumplan con condiciones de conocimientos, habilidades y destrezas.

Marca del empleador: El prestigio de la empresa para atraer personas talentosas.

- b. Reclutar talento:** Prieto (2016), indica que este es el comienzo del proceso de contratación de nuevos colaboradores, cuando los profesionales atraídos y previamente seleccionados son invitados al proceso de selección de la empresa.

Indicadores:

Invitación al proceso de reclutamiento: La empresa debe iniciar el proceso de reclutamiento haciendo usos masivos y digitales para lograr una mejor convocatoria.

Planificación: El proceso de reclutamiento debe ser planificado bajo los parámetros establecidos por la empresa de acuerdo a la necesidad que la empresa pueda requerir.

- c. Seleccionar talento:** Se enfoca en dar por descubrir, entre todos los talentos seleccionados, los más afines de acuerdo a las necesidades y cumplimiento de los objetivos que se quiera llegar a realizar, todo de acuerdo al requerimiento del puesto, la cultura organizacional y muchos factores más.

Indicadores:

Perfil del puesto: La selección de colaboradores debe responder a las características del perfil del puesto.

Cultura de la empresa: La selección de colaboradores debe responder a la cultura que tiene la empresa.

- d. Capacitar y desarrollar talentos:** Llega a ser la etapa donde se toma al nuevo colaborador, para ir capacitándolo, entrenándolo, dándole un mayor enfoque de las funciones que tendrá que cumplir en la organización desde el primer día, tomando en cuenta todos los aspectos informales o formales, y dando así una planificación para su desarrollo profesional y el buen cumplimiento de los objetivos dando buenos resultados.

- e. Retener el talento:** Este es uno de los principales objetivos de la gestión del talento. En beneficios de acuerdo al buen ambiente laboral, la cultura general, la

buena compensación que este ha tenido en empresas anteriores, todo diferenciando, entre el trabajo, las metas personales que se tienen como aspiraciones y el punto más importante, como crecimientos profesionales, son varios factores que hay que tener en cuenta y que deben marcar de manera positiva buenos resultados, llegando a ser todo favorable para tener un buen índice de retención de talento.

Indicadores:

Remuneración: Aspecto de contraprestación económica que realiza la empresa en función del esfuerzo físico o psicológico que realiza el colaborador.

Beneficios: Aspectos complementarios a la remuneración.

f. Fomentar el talento: Los colaboradores no se quedará en la empresa si no puede crecer con ella. Para Prieto (2016), es importante preparar a los colaboradores y viendo cual sería la oportunidad en aprovechar y darles la posibilidad de aceptar y enfrentar las responsabilidades en cargos superiores y enfrentamiento de problemas con las nuevas responsabilidades.

Indicadores:

Movimientos organizacionales: Facultad que tienen el empleador de promover a las personas que han logrado desempeños destacables.

g. Evaluar el desempeño: Finalmente, es de fundamental importancia tener un buen control de evaluación de desempeño para lo que llega ser los talentos organizacionales. Esto con el fin de lograr conocer las estrategias de gestión cuales llegan a ser más efectivas y el crecimiento de los colaboradores, llegando a concluir si ayudara al desarrollo de la misma empresa en sí.

Indicadores:

Evaluación: aspecto de verificación del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

1.3.1.4 Mejores Prácticas en la Gestión del Talento Humano

Según Begazo, et. al (2018), la gestión del talento requiere buenas prácticas para lograr resultados positivos. A continuación, se muestran algunos factores que influyen en una gestión eficaz.

a. Crecimiento recíproco: Para que una empresa crezca, es fundamental contar con planes de desarrollo interno que permitan a los colaboradores avanzar en la jerarquía. Si una persona ha estado atrapada en la misma posición durante años y no ha recibido incentivos para progresar, es probable que busque otras alternativas fuera de la empresa. Es importante que los profesionales se sientan motivados por planes de desarrollo individual que les permitan desarrollar cualidades y habilidades, además de contar con herramientas de aprendizajes actualizados y competitivos.

b. Satisfacción laboral: El desempeño de las personas es mucho menor, ya que su atención suele dividirse entre sus obligaciones con sus funciones y tareas y la distracción o preocupación por la aparición de tensiones o conflictos. Begaz, et. al (2018), resaltan que fomentar la convivencia saludable, fortalecer los lazos del equipo y eliminar entornos o situaciones adversas es vital para crear una zona confort en el trabajo en el que los colaboradores y miembros en general se sientan felices y puedan realmente trabajar juntos.

c. Cultura de la organización: La misión, visión, valores y filosofía de una empresa son los elementos que conforman la cultura organizacional, muestran el lado humano de la organización y deben ser conocidos y compartidos entre su capital humano. Los objetivos de la empresa deben estar vinculados a los objetivos de sus colaboradores y viceversa. Asimismo, la empresa debe permitir que sus colaboradores compartan sus metas personales, a fin de generar una armonía entre la vida diaria y la filosofía empresarial.

d. Cargos y salarios: Los colaboradores tienen diferentes roles, habilidades y responsabilidades. Por eso debemos pensar en generar un sistema de retribución personalizado, que ofrezca beneficios y herramientas a los colaboradores en función de su rol y desempeño.

A través de una compensación justa, los trabajadores se sentirán más motivados para luchar por el equipo y la empresa y ser la mejor versión de sí mismos. Begazo, et. al (2018) indican que el trabajo de RR.HH. debe estar siempre enfocado a encontrar y mantener los talentos más adecuados para cada puesto, así como al desarrollo a largo plazo de sus habilidades. Gestionar el talento no se trata solo de cubrir una necesidad actual, sino de poder vislumbrar un futuro ideal para la determinada empresa y todo aquel personal que lo conforme.

Los talentos humanos son y siempre serán la parte más importante de cualquier empresa o corporación. Operan desde sus cimientos, a través de su estructura, y representan su rostro en el mercado. Por ello, debemos generar acciones que estrechen lazos y alienten a los profesionales a sentirse dueños de la organización.

1.3.2 Optimización del Potencial de los Colaboradores

1.3.2.1 Concepto de Optimización de potencial humano

Según Guerra (2019) el potencial humano es una categoría de vanguardia y moderna, que supera los enfoques tradicionales de la gestión de personas, y coloca a las personas no como un recurso, si no como ente inteligente de la organización que permite realizar las funciones de la empresa. El concepto de potencial implica desarrollar todas las potencialidades que tiene el ser humano, en base a sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Según Guerra (2019), la optimización permite eliminar tareas innecesarias y reducir desperdicios y errores, mejorando aún más el proceso y obteniendo resultados más satisfactorios.

Para Granizo (2018), indica que para optimizar es fundamental superar los objetivos utilizados y mejorar los resultados globales de la empresa, reduciendo los prejuicios. Lograr la optimización de la productividad también se puede facilitar cuando se considera el potencial de los colaboradores o un perfil de comportamiento.

1.3.2.2 Dimensiones del Potencial de los Colaboradores

El capital humano es uno de los principales pilares del sustento de una empresa. Son los colaboradores quienes llevan a cabo las actividades operativas, asegurando el pleno funcionamiento de todo el negocio. Por tanto, según Guerra (2019), mejorar el desempeño del equipo es una estrategia elemental dentro de la gestión, ya que contribuye significativamente al desarrollo de la organización empresarial.

Los gerentes responsables de capital humano deben tener en cuenta que, para mantener un equipo motivado y colaborativo, no es necesario gastar muchos recursos e inversiones, es posible mejorar el desempeño del grupo de trabajo a través de medidas simples en la vida diaria.

Además, los colaboradores valorados, comprometidos, alineados y fortalecidos aumentan la productividad, amplían conocimientos y toman una postura más activa, contribuyendo al proceso de desarrollo tanto de la empresa como de los propios compañeros de equipo. Por tanto, valorar al empleado es sinónimo de eficiencia y optimización en todos los frentes.

a. Relación Cordial con todos los miembros del equipo

Conocer bien a cada miembro del grupo de trabajo es importante para involucrarse en la vida de los demás y construir una relación de confianza. Conoce tus sueños, tus ambiciones, lo que más te molesta, tus preferencias, tu nivel de compromiso con la empresa, tus habilidades y tus metas profesionales y personales.

Guerra (2019), indica que es importante mantener una relación cordial y respetuosa con quienes trabajan con usted. Reconocer las cualidades de todos hace que el grupo se sienta feliz y recompensado.

El directivo necesita entender que los colaboradores pasan gran parte de su día dentro de la empresa y esta convivencia frecuente, diaria e intensa acaba generando la necesidad de establecer vínculos con compañeros y superiores.

Esto debe hacerse con respeto, comprensión de las características e individualidades de cada colaborador y con cuidado en la forma en que se gestionan los problemas y las soluciones. Además, es importante comprender las debilidades del equipo y trabajar en ellas para mejorarlas. De esa manera, todos estarán motivados y dispuestos a hacer todo lo posible y promover el crecimiento de la organización.

Indicadores:

Relaciones interpersonales: Las relaciones entre los miembros del equipo deben ser saludables para permitir las coordinaciones de las actividades.

Cordialidad y respeto: Las relaciones entre los miembros del equipo deben basarse en el respeto mutuo.

b. Cultura de feedback

Para Guerra (2019), los feedbacks tienen como objetivo informar a los colaboradores cómo les va y, con ello, ayudarles a mejorar comportamientos y desarrollar buenos resultados. Para ello, es fundamental brindar opiniones que sean constructivas y que aumenten la productividad de los evaluados.

La retroalimentación puede ser colectiva o individual y debe ser frecuente, respetuosa y no tener forma de lección moral o de regaño. Reconocer los logros, aprendizajes, actitudes y logros de todos.

Granizo (2018), indica que es importante resaltar que las retroalimentaciones negativas relacionadas con un empleado específico siempre deben hacerse de manera privada, evitando vergüenza o incomodidad para su empleado.

Otro tema interesante relacionado con la retroalimentación es que el gerente también debe estar abierto a recibir retroalimentación de su equipo. Esta práctica demuestra que su opinión también es importante y que la crítica es vista por la empresa como una forma de construir y mejorar la relación entre todos, independientemente del nivel jerárquico que ocupen.

Indicadores:

Información: El empleador siempre debe proveer de información sobre el rendimiento de los colaboradores.

Retroalimentación: El empleador debe realizar un feedback con el fin de establecer las acciones bien realizadas y las acciones que no se han realizado correctamente.

c. Aclarar los objetivos de la empresa.

Según Guerra (2019), otra acción importante para mejorar el desempeño del equipo y asegurar buenos resultados es compartir con todas las metas y objetivos de la empresa. Sabiendo hacia dónde quiere ir la organización, es más fácil asimilar la información y las razones para hacer un buen trabajo.

Hay cinco tipos de objetivos principales, que pueden clasificarse en específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada, y todos deberían generar algún tipo de evolución para la empresa.

Además, deben ser desafiantes, superables y viables. Es fundamental animar al grupo a afrontar las dificultades que surgen en el camino y a superar los retos.

Para que esto suceda de la mejor manera posible, invierta en una buena planificación. Evaluar las posibilidades de ejecución, numerar las acciones a realizar y definir cuáles son los recursos disponibles para viabilizar la planificación.

Indicadores:

Planificación: los objetivos deben ser planificados tomando como base las recomendaciones de los miembros del equipo.

Viables: los objetivos de la empresa deben ser realizados con el apoyo de la organización.

d. Generar confianza entre los colaboradores

Además de demostrar que cree en el equipo, el gerente necesita generar confianza entre los colaboradores. Cuanto más confía el individuo en su trabajo, más creativo, innovador y abierto a nuevas ideas se vuelve.

Granizo (2018), indica que, para crear un entorno cómodo y seguro, es fundamental actuar verdaderamente de acuerdo con lo que espera de sus compañeros de trabajo. De esa manera, comprenderán que todos están alineados y trabajando juntos para lograr los objetivos.

Las personas que no se sienten seguras tienden a retirar sus dudas, opiniones, ideas y observaciones. Con el tiempo, esto puede conducir a la desmotivación y a una gran pérdida de propiedad intelectual.

Indicadores:

Consultas: Para realizar confianza el empleador debe mostrarse cercano para que los colaboradores pueden formular consultas.

Confianza: Grado de cercanía que tiene el empleador con los colaboradores.

e. Crear programas de incentivos

Es fundamental saber reconocer y recompensar al equipo siempre que se hace bien un trabajo. Intente animar a los profesionales de su empresa a través de un programa de incentivos. Puede brindar, por ejemplo, beneficios como comisiones por metas alcanzadas. Pero el bono no tiene por qué ser necesariamente económico.

Según Granizo (2018), refiere que es posible ofrecer otras ventajas, como cursos, descansos, entradas al cine o al teatro, vales de compra o excursiones. Elija el premio según las preferencias del grupo y las condiciones de la empresa.

El desempeño de los colaboradores está directamente relacionado con el potencial de la empresa. Para promover cambios en el clima laboral, es necesario, además de cobrar, motivar e inspirar a los colaboradores. Definir estrategias, metas y programas de incentivos ayuda a mejorar el desempeño del equipo y asegurar buenos resultados para la organización.

Indicadores:

Comisiones: Sueldo variable en función de los niveles de desempeño.

f. Invertir y fomentar la comunicación

Granizo (2018), refiere que muchos directivos desconocen el impacto que genera la comunicación dentro de la empresa. Este es sin duda uno de los temas más importantes en la planificación y mejora del desempeño del equipo.

Por ello, la empresa debe invertir en buenos canales de comunicación, incentivando a los sectores a mantener un diálogo eficiente y creando mecanismos para evitar ruidos o inconsistencias en la información entre los colaboradores.

Además de provocar efectos positivos en la rutina de trabajo con clientes y proveedores, la comunicación, cuando está bien desarrollada, contribuye a evitar malentendidos y conflictos entre los miembros del equipo.

g. Fomentar el desarrollo profesional y personal

Para Guerra (2019), en un grupo de trabajo en el que participan personas, este mantenimiento puede describirse como el desarrollo y la formación técnica y humana de los profesionales.

La empresa es en gran parte responsable de fomentar la formación profesional y personal de sus colaboradores. Por tanto, invierte en cursos y charlas y anima a tu equipo a dedicar tiempo a su formación y cualificación profesional.

Indicadores:

Desarrollo profesional: Capacidad que tiene el empleador para fomentar el desarrollo profesional de los colaboradores a través de la otorgación de tareas significativas para el empleado.

h. Herramientas de trabajo

La mejora del desempeño y el aumento de la productividad están vinculados al entorno en el que se insertan los colaboradores. En este sentido, es importante que la empresa invierta en infraestructura y herramientas de trabajo adecuadas. Sin un ambiente confortable y buenas herramientas es imposible mejorar los resultados de su equipo.

En general, según Granizo (2018), un ejemplo muy común es la oferta de recursos tecnológicos que ayudan en el trabajo desarrollado en el día a día de la empresa. Esto incluye, por ejemplo, la oferta de computadoras y teléfonos inteligentes con acceso a internet de calidad, software de gestión y organización que faciliten la realización de actividades rutinarias y un ambiente de trabajo tranquilo y bien iluminado.

Pequeños cambios en la infraestructura y la rutina de trabajo pueden representar grandes resultados en la mejora del desempeño del equipo, en la motivación y en entregar un trabajo mucho más eficiente y orientado a resultados.

Guerra (2019), indica que, sin un desempeño de calidad, la empresa tendrá dificultades para lograr altos niveles de desempeño. Por ello, los cambios de comportamiento, favoreciendo el desarrollo y la puesta en valor de su capital humano es una estrategia que debe ponerse en práctica.

Indicadores:

Infraestructura: Aspectos materiales que provee el empleador para realizar un trabajo de calidad

Recursos tecnológicos: Aspectos tecnológicos del empleador para realizar el trabajo.

1.3.2.3 Estrategias para la Optimización

De acuerdo con Rojas (2016), indica que además del uso de la tecnología, existen algunas acciones que permiten la optimización de los procesos de RRHH, entre ellos se destacan los siguientes.

a. Mapear los procesos

Los procesos de recursos humanos a menudo se llevan a cabo de manera reactiva, reaccionando a las necesidades a medida que surgen. A veces, el gerente ni siquiera tiene un conocimiento completo de todos los temas que atraviesan la rutina del sector.

El mapeo de procesos es capaz de observar y registrar cada tarea desde su solicitud hasta su ejecución. Esta metodología es extremadamente estratégica, ya que brinda a la administración una visión amplia.

Rojas (2016) refiere que, a través del mapeo, es posible entender cuánto tiempo se está gastando en cada actividad, si existen brechas y brechas productivas. A partir de esto, el gerente puede establecer una forma más optimizada para realizar cada tarea.

b. Comunicación de forma transparente

El exceso de demandas complejas no puede hacer que RR.HH. trabaje aislado del resto de la empresa. Establecer una comunicación más clara permite al sector ganar más confianza y acercarse a los profesionales y al ejecutivo.

Para lograrlo, es posible invertir en recursos de comunicación que transmitan las acciones de RRHH a los colaboradores y creen canales de diálogo abiertos.

Implementar una comunicación más abierta e integrada trae beneficios a RRHH, que logra comprender mejor a su audiencia y, así, pensar en soluciones más efectivas y satisfactorias.

c. Direccionar los procesos

De acuerdo con Rojas (2016), la organización y el manejo de numerosos archivos es un problema que hace que RRHH sea más lento y más susceptible a fallas. Lidar con varias carpetas y papeles impresos ocupa cada vez más espacio, a medida que la empresa se expande y crece el número de colaboradores y burocracias.

Una solución práctica para esto es escanear documentos. De esta forma, todos los archivos se vuelven digitales, almacenados de forma práctica y organizada en un servidor de la empresa.

Además de la seguridad de este método, que evita pérdidas y fraudes, agiliza el trabajo del equipo de recursos humanos, ya que cualquier información es accesible con solo unos clics de distancia.

d. Ampliar el acceso a la información

Otra estrategia para optimizar los procesos de RRHH es ampliar el acceso a la información por parte de los colaboradores y gerentes de la empresa en otras áreas.

Rojas (2016), indica que una gran parte del tiempo de los colaboradores de recursos humanos se puede emplear cuando necesitan transmitir información simple, como hojas de asistencia, cheques de pago y el banco de horas. Proporcionar acceso directo a este tipo de documento ahorra tiempo a RR.HH. y colaboradores.

Cuando todos los archivos se escanean o se integran en un sistema, este proceso es simple y seguro.

e. Utilizar Herramientas de Trabajo

Rojas (2016), indica que gran parte de la optimización de los procesos de RR.HH. está relacionada con la tecnología, que permite actuar como un socio de la industria, lo que permite que el equipo organice y gestione mejor la información. Este tipo de herramienta se encarga de contabilizar automáticamente diversos procesos de RRHH como nómina, vacaciones, admisiones, entre otros, además reduce la tasa de error en estas tareas, además de agilizarlas y ahorrar tiempo al personal. Así, los profesionales de RRHH son capaces de reorientar sus esfuerzos hacia estrategias de captación, retención de talento y desarrollo de personas.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿De qué manera la gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?

1.4.2 Problemas Específicos

a) ¿Cuál es el nivel del potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021?

b) ¿Cuáles son los factores de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?

c) ¿Qué estructura debe tener la propuesta de gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio

Esta investigación es de suma importancia porque aporta valiosa información de conocimientos prácticos y confiables, comprobados de manera real ante los efectos del COVID -19, y las consecuencias que afecta principalmente el capital humano, por lo que se ha podido observar tomando en cuenta una perspectiva diferente de utilidad, la investigación es necesaria, porque el personal de la empresa tiene ciertas potencialidades que deben ser explotadas a través de la gestión del talento humano. La investigación se valora porque se pretende elaborar una propuesta de gestión de talento humano para brindar de manera continua una mejora en el potencial de los colaboradores y de esta manera lograr mejores niveles de desempeño de todos los colaboradores y de productividad en manera de resultados.

Entre las principales justificaciones y factores que se lograron tomar en cuenta para que sean la base primordial con una buena sustentación de esta investigación fueron la teórica, práctica y metodológica, las cuales se llegan a ser mencionadas a continuación:

Justificación Teórica: La justificación está basada en la aplicación de las teorías que se emplearon para establecer las variables, así mismo mediante los resultados obtenidos se estará contribuyendo con nuevos conocimientos en resultados

prácticos, que permiten nuevas oportunidades de agregar nuevos puntos de vista lo que viene a ser sobre la gestión del talento humano en tiempos de pandemia.

Justificación Práctica: Esta Justificación permite que se aplique los conocimientos adquiridos mediante la experiencia vivida con ejemplos prácticos, mediante la investigación, sobre las consecuencias de la pandemia que afecta la gestión del talento humano el cual nos ayuda a construir una propuesta con estrategias y actividades que permiten mejorar el rendimiento del talento humano en situaciones difíciles como es la Covid 19, para repotenciar sus capacidades dentro de la empresa.

Justificación Metodológica: La investigación se basa en el método deductivo, en base a las cuestiones factuales perceptibles que se evidencian desde la perspectiva de los colaboradores de la organización. Las variables fueron operadas desde un punto de vista de teorías reconocidas, las cuales permite obtener dimensiones e indicadores.

1.6 Hipótesis

La propuesta de gestión del talento humano si permite optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Proponer un Plan de Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.
- b) Identificar los factores de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.

- c) Elaborar la propuesta de Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo descriptiva- propositiva

La investigación es descriptiva: Para Hernández, et. al (2010) este tipo de investigaciones categorizadas como descriptivas suelen enfocarse a resaltar aquellos atributos en específico de las variables que fueron tomadas como estudio.

Para esta investigación será considerada de forma descriptiva con el propósito de conocer las características que conforman y llegan ser parte de la gestión del talento humano en la empresa Curacao, y también para poder determinar las características que debe tener la optimización del capital humano dentro de la empresa.

La investigación es propositiva: Para Hernández, et. al (2010) las investigaciones propositivas tienen la tendencia de remarcar y construir una propuesta de solución como manera de prevención ante cualquier problema que se pueda presentar o empirismo de la realidad problemática.

Además, la investigación será propositiva, esto remarcando que será todo con finalidad de construir una propuesta de gestión de talento humano en la que se pueda llegar a queda en la optimización del potencial de los colaboradores de la empresa Curacao.

2.1.2 Diseño: No experimental- Transversal

Los autores Hernández, et. al (2010) plantean y nos mencionan que este tipo de investigación con diseño no experimentales no llegan en ningún caso a variar o tener una reacción de cambio en las variables que tenga la investigación.

El diseño es no experimental por qué no se sometieron a estímulos las variables investigadas, cada variable tuvo una sola muestra que fue examinada en un solo espacio de tiempo. Además, la investigación será transversal porque los datos se tomarán en un solo periodo de investigación.

Para este estudio la investigación llega a poseer un enfoque cuantitativo. Para Hernández, et. al (2010) en lo que respecta a los enfoques de estudio, en particular al cuantitativo llegan a considerar y tomar en cuenta el marco teórico a las cuales son consideradas por las variables de estudio, con el propósito a largo plazo de la obtención como resultados de indicadores numéricos y ordenados.

El enfoque en la cual es considera para esta investigación será cuantitativo ya que su finalidad será proponer cuantificar de manera numérica el nivel que presentan en este caso particular las variables de estudio.

O ----- M-----P

Donde:

O: Observación

M: Muestra

P: Propuesta

2.2 Variables y operacionalización

2.2.1 Variable independiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual: Según Chiavenato (2017), la gestión del talento humano es parte indispensable del crecimiento económico de las empresas, porque contar con demasiado personal en diferentes áreas no tiene relación en significancia con contar en tener talentos. Teniendo en cuenta que un talento es una cualidad de un tipo especial de persona ya que no siempre todas las personas no siempre son talentosas, porque en ocasión para contar con este prestigio tener talento la persona necesita tener una cualidad particular que destaque sobre los demás que lo valore. Los talentosos profesionales que destacan en la organización, considerados estrellas corporativas.

Definición operacional: Según Prieto (2016), como prioridad para los altos manos y dando mucho énfasis, es entender y establecer cuáles son los objetivos estratégicos del negocio, iniciando desde este punto y a continuación establecer una planificación con resultados óptimos y de buenos resultados de los procesos que a continuación se describen: Atraer talento, Reclutar talento, Seleccionar talento, Capacitar y desarrollar talentos, Retener talento, Fomentar talento, Evaluar desempeño

2.2.2 Variable dependiente: Potencial de los colaboradores

Definición conceptual: Según Guerra (2019) el potencial humano es una categoría de vanguardia y moderna, que supera los enfoques tradicionales de la gestión de personas, y coloca a las personas no como un recurso, si no como ente

inteligente de la organización que permite realizar las funciones de la empresa. El concepto de potencial implica desarrollar todas las potencialidades que tiene el ser humano, en base a sus conocimientos, habilidades para la solución de problemas y destrezas en la realización de diferentes actividades para las cuales son encomendadas.

Definición operacional: El capital humano es uno de los principales pilares del sustento de una empresa. Son los colaboradores quienes llevan a cabo las actividades operativas, asegurando el pleno funcionamiento de todo el negocio. Por tanto, según Guerra (2019), mejorar el desempeño del equipo es una estrategia elemental dentro de la gestión, ya que contribuye significativamente al desarrollo de la organización empresarial. Las estrategias para optimizar el potencial de los colaboradores son: Relación cordial entre los miembros del equipo, Cultura de feedback, Aclarar los objetivos de la empresa, Generar confianza entre colaboradores, Crear programas de incentivos, Invertir y fomentar la comunicación, Fomentar el desarrollo profesional y personal, Herramientas de trabajo.

2.2.3 Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica / Instrumento
Optimización del potencial de los colaboradores	Relación cordial entre los miembros del equipo	Relaciones interpersonales	1. ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son saludables?	Encuesta /Cuestionario
			2. ¿Las relaciones entre los miembros del equipo permiten la coordinación de tareas?	
		Cordialidad y respeto	3. ¿El respeto es un valor fundamental para realizar el trabajo?	
	Cultura de feedback	Información	4. ¿Existe cordialidad y respeto entre los miembros del equipo?	
			5. ¿Su jefatura inmediata le informa de su rendimiento actual?	
		Retroalimentación	6. ¿La retroalimentación de las actividades ejecutadas en la empresa es frecuente?	
			7. ¿Su jefatura inmediata le orienta a realizar mejor sus actividades?	
	Aclarar los objetivos de la empresa	Planificación	8. ¿Es cultura de la empresa mejorar las áreas de oportunidad de los colaboradores?	
			9. ¿Los objetivos de la empresa son planificados en conjunto con el total de los colaboradores?	

		10. ¿Para la elaboración de los objetivos, se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?
	Viables	11. ¿Los objetivos de la empresa se pueden desarrollar porque se tiene el apoyo de los líderes? 12. ¿Los objetivos de la empresa son viables de realizar?
Generar confianza entre colaboradores	Consultas	13. ¿Usted siente que puede realizar cualquier consulta a su jefe inmediato? 14. ¿Es fácil comunicarme con mi jefe inmediato superior?
	Confianza	15. ¿Su jefatura inmediata promueve un clima de confianza para realizar consultas?
Crear programas de incentivos	Comisiones	16. ¿Existe mecanismos y canales para intercambiar información con mis jefes? 17. ¿La empresa brinda comisiones extras por el logro de metas? 18. ¿La empresa brinda otros incentivos como entradas, descuentos y convenios con otras empresas?
Invertir y fomentar la comunicación	Canales de comunicación	19. ¿Existen canales de comunicación formales en la empresa? 20. ¿Es fácil intercambiar información entre los colaboradores de la empresa?

	Inversión	21. ¿La empresa invierte parte del presupuesto en mejorar los canales de comunicación en la empresa? 22. ¿La empresa me proporciona medios de comunicación como equipos celulares?
Fomentar el desarrollo profesional y personal	Desarrollo profesional	23. ¿La empresa se preocupa por desarrollo profesional del colaborador? 24. ¿Las tareas que realizo me permiten crecer personalmente?
Herramientas de trabajo	Infraestructura	25. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar el trabajo? 26. ¿El material mobiliario de la empresa es ergonómico?
	Recursos tecnológicos	27. ¿Estoy capacitado para manejar recurso tecnológicos? 28. ¿La empresa otorga lo recursos tecnológicos para realizar un trabajo de calidad?

Fuente: elaboración propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica / Instrumento
Optimización del potencial de los colaboradores	Relación cordial entre los miembros del equipo	Relaciones interpersonales	-----	Encuesta /Cuestionario
		Cordialidad y respeto		
	Cultura de feedback	Información		
		Retroalimentación		
	Aclarar los objetivos de la empresa	Planificación		
		Viables		
Generar confianza entre colaboradores	Consultas			
	Confianza			

Crear programas de incentivos	Comisiones
Invertir y fomentar la comunicación	Canales de comunicación
	Inversión
Fomentar el desarrollo profesional y personal	Desarrollo profesional
Herramientas de trabajo	Infraestructura
	Recursos tecnológicos

Fuente: elaboración propia

2.3 Población y muestra

Tamayo, et. al (2003) detallan en sus estudios que generalmente la población que es tomada en cuenta para estudio se encuentra constituido por la gran mayoría de los factores principales que son presentadas en una realidad problemática.

La población que es considerada de estudio en este caso se encuentra tomada por 30 empleados de la empresa que laboran de manera contratada durante el año 2020.

Tamayo, et. al (2003) nos menciona que para el caso de una muestra esta se considera un subconjunto de la población en donde va adhiriendo y adaptando los elementos resaltantes en lo que llega ser de la población total.

Y en esta ocasión teniendo en cuenta que la población es poco significativa se tendrá en cuenta para la realización de los estudios establecer que se tome como muestra a los 30 trabajadores en su totalidad de la empresa Curacao, sede Jaén.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica para estudio que se utilizará es la encuesta y como instrumento será un cuestionario, el cual se le aplicará de manera parcial a cada uno de los empleados de la empresa Curacao sede Jaén.

Maholtra (2008) nos indica que usualmente como técnica principal que nos llega a posibilitar lo que viene siendo el orden sistemático y precisión de datos numéricos sería considerada la encuesta, esto considerando la gran facilidad de poder precisar y autoajustar los indicadores a las preguntas que se lleguen a realizar durante el estudio.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

García, at. el (2006) sostienen que, el instrumento que comúnmente se usa en las investigaciones es el cuestionario, el mismo que se define como el manuscrito organizado que recoge de manera constituida por ciertas preguntas, los indicadores de las variables participantes en el objetivo de la encuesta.

Para medir la variable optimización del potencial de los colaboradores se utilizarán 28 reactivos, todos acomodados en función principalmente de las dimensiones que posea en determinado momento la variable de investigación.

2.4.3 Validez

La validez de los instrumentos de Recolección de Datos será validada por tres profesionales expertos en sus determinados campos de estudio.

2.4.4 Confiabilidad

Para la confiabilidad en esta investigación en lo que llega a ser del instrumento cuestionario se llegó a realizar y utilizar de manera precisa y obtención de resultados óptimos y positivos para ser tomados en cuenta, la técnica estadística del Alfa de Cronbach, esta última nos autoriza a precisar de manera errática y si margen de desviación, el instrumento que es fiable, debido a que se logró como manera de obtención un coeficiente de 0.821. Para este caso en particular su periodo de prueba de forma piloto del cuestionario se halló integrada por 10 elementos muestrales.

Tabla 3 Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de los análisis de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Fuente: SPSS 24

Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,821	28

Fuente: SPSS 24

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Debido al enfoque de la investigación, se utilizará el método deductivo, el cual llega a discutir los resultados y a encontrar conclusiones en base al análisis de las teorías generales para llegar a conclusiones particulares.

Para la tabulación de los datos se utilizará una matriz en Excel de doble entrada, la construcción de tablas y figuras se utilizará el paquete estadístico del SPSS 24.

2.6 Criterios éticos

Noreña, et. al (2014) establecen lo siguiente tomando en cuenta a criterios éticos.

El principio para lo que es usualmente considera sobre la libertad y responsabilidad, en todo momento los elementos de la muestra deben participar de forma voluntaria y libre, dando en todo momento su sentido de conformidad en la aplicación de determinados puntos establecidos para los instrumentos de investigación

La confidencialidad, de manera perenne y consecuente el investigador en este caso investigador debe garantizar que la información recolectada debe ser mantenida en absoluta reserva y no debe ser divulgada sin autorización.

La confirmabilidad, en todo momento se debe supervisar la recolección de la información procurando que la información sea lo más veraz y fiel a la realidad problemática.

2.7 Criterios de rigor científico

Noreña, et. al (2014) establecen los siguientes criterios de rigor científico.

- a) Credibilidad:** Puesto que se buscó elevar la probabilidad de que los datos obtenidos sean verídicos y los resultados del estudio reconocidos como veraces.
- b) Transferibilidad:** Los datos deben ser desarrollados con el método científico con el fin de ser veraces y poder ser transferidos a otras realidades.
- c) Dependencia:** Se debe tener en cuenta las relaciones entre las variables de estudio
- d) Confirmación:** Los resultados deben ser auditados por jueces terceros, con el fin de garantizar la correcta construcción de los instrumentos de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras
3.1.1 Resultados agrupados de la variable

- *Dimensiones de la variable optimización del potencial humano*

Tabla 5

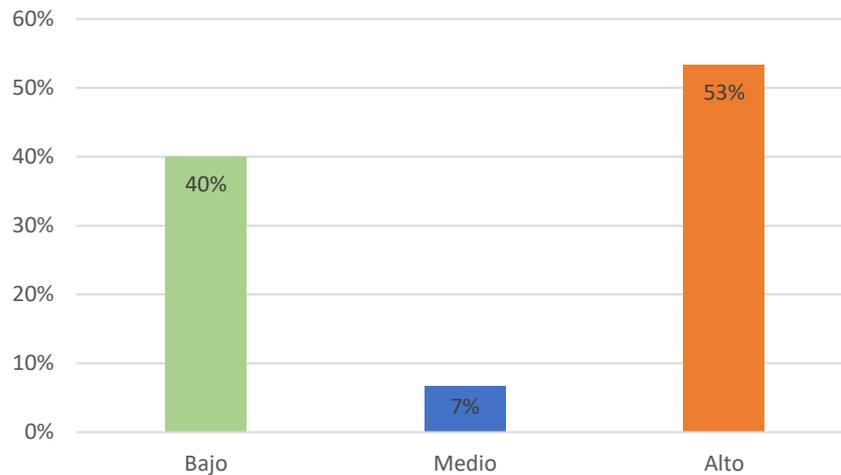
Relación cordial entre miembros

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	40%
Medio	2	7%
Alto	16	53%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Relación cordial entre miembros



Nota: El 53% de los colaboradores consideran que existe una buena relación cordial entre miembros, mientras que el 40% de los colaboradores no lo llegan a tomar de esa manera ya que lo consideran un nivel bajo en la dimensión relación cordial entre miembros y un 7% de los colaboradores son ubicados de manera media, considerando que no consideran que exista una buena pero tampoco mal relación cordial entre los miembros.

Tabla 6

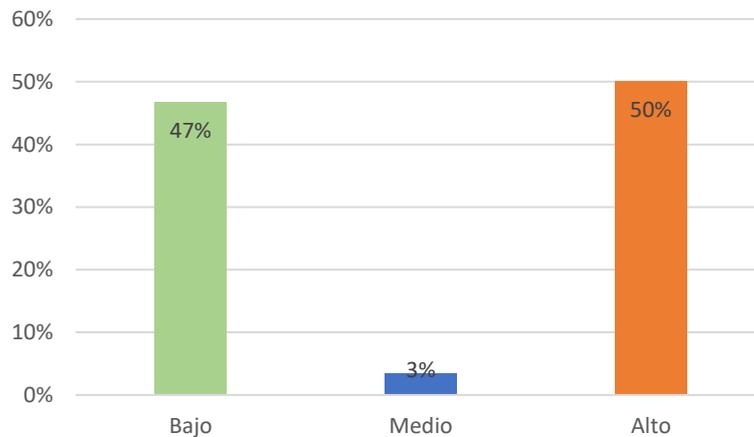
Cultura de feedback

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	47%
Medio	1	3%
Alto	15	50%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Cultura de Feedback



Nota: El 50% de los trabajadores cuestionados consideran de manera positiva la cultura feedback, mientras que el 47% de los colaboradores lo consideran de mala la cultura feedback, y solo un 3% no encuentra este tema muy relevante en cuestión de estándares.

Tabla 7

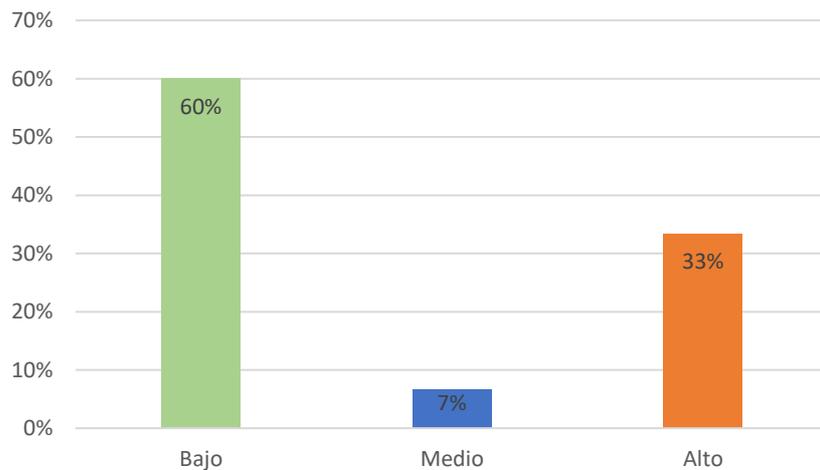
Aclarar los objetivos de la empresa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	60%
Medio	2	7%
Alto	10	33%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Aclarar los objetivos de la empresa



Nota: El 60% de los colaboradores siendo una gran cantidad, de manera muy negativa inconformes con respecto a la dimensión de aclarar los objetivos de la empresa, en tanto marcando la diferencia solo el 33% de los colaboradores encuentra de forma positiva el cómo la empresa soluciona ese tipo de problemas, y un 7% encuentra un nivel medio en la dimensión aclarar los objetivos de la empresa, tomándolo de manera indiferente.

Tabla 8

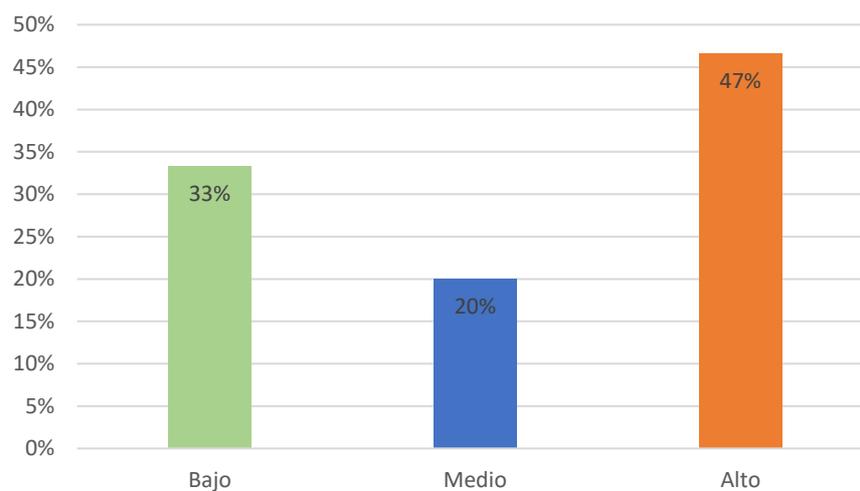
Generar confianza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	6	20%
Alto	14	47%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Generar confianza



Nota: El 47% de los entrevistados consideran que existe un alto nivel de ampliar esta virtud que es la confianza, mientras que el 33% de los colaboradores no logran verlo de esa manera con respecto a la dimensión de generar confianza, y un 20% encuentra esto de una manera con muchas dudas con respecto a esta dimensión de generar confianza.

Tabla 9

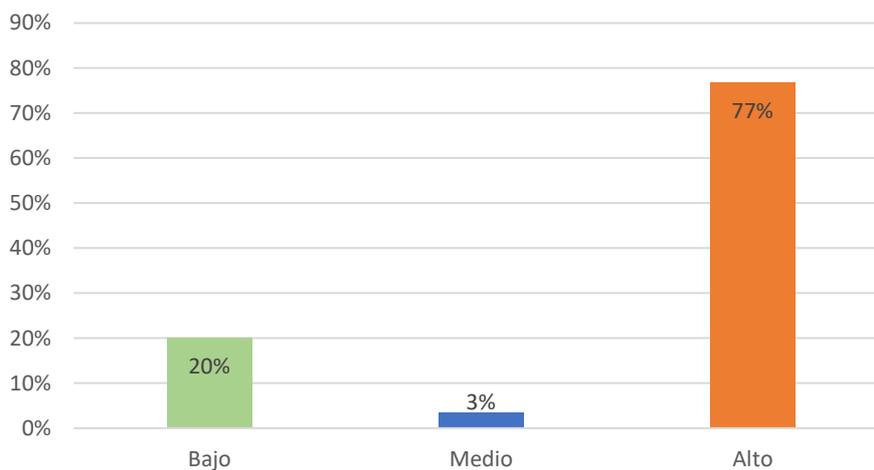
Crear programa de incentivos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	20%
Medio	1	3%
Alto	23	77%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Crear programa de incentivos



Nota: El 77% de colaboradores creen muy inconveniente y que de manera que sea escuchada gracias a la entrevista, crear programa de incentivos, mientras que un 20% de colaboradores consideran mala la idea de crear programar de incentivos y un 3% de los colaboradores encuentra esta dimensión poco relevante para tomar en cuenta sus resultados de acuerdo al estudio.

Tabla 10

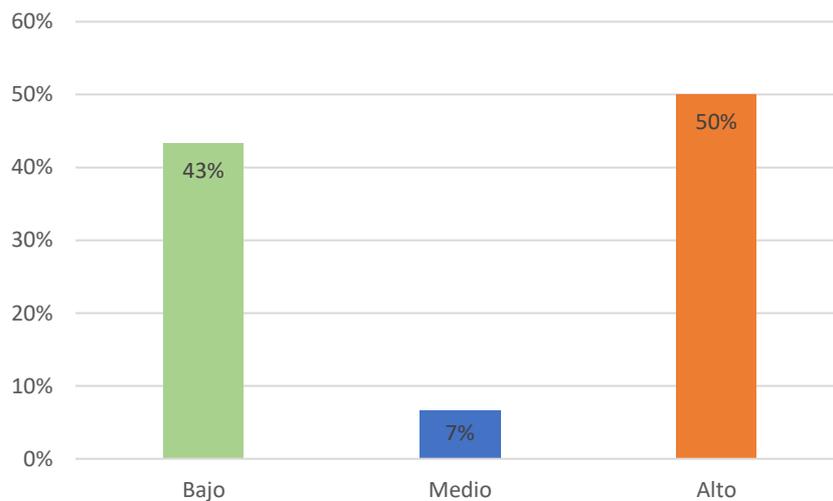
Invertir y fomentar comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	43%
Medio	2	7%
Alto	15	50%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Invertir y fomentar comunicación



Nota: El 50% de los trabajadores, siendo la mitad, el hecho de invertir y fomentar comunicación y un 7% nomás el considerar este punto de manera indiferente y no toma en cuenta de invertir y fomentar comunicación y un 43% de colaboradores lo encuentra de manera innecesaria dimensión invertir y fomentar comunicación.

Tabla 11

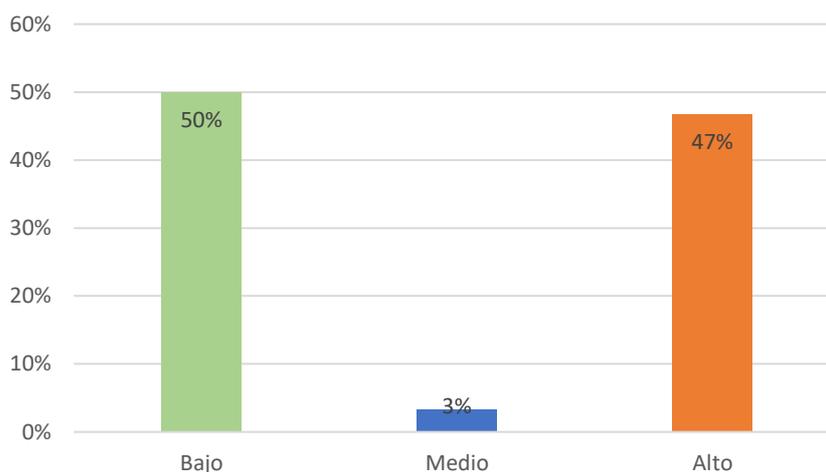
Fomentar desarrollo profesional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	50%
Medio	1	3%
Alto	14	47%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Fomentar desarrollo profesional



Nota: El 50% de los colaboradores lo considera de manera negativa, siendo de manera innecesario fomentar desarrollo profesional, por otro lado un 47% de los colaboradores encuentran como buen factor el hecho de fomentar desarrollo profesional y un 3% de los colaboradores encuentra todo esto de forma innecesaria para seguir adelante y fomentar desarrollo profesional.

Tabla 12

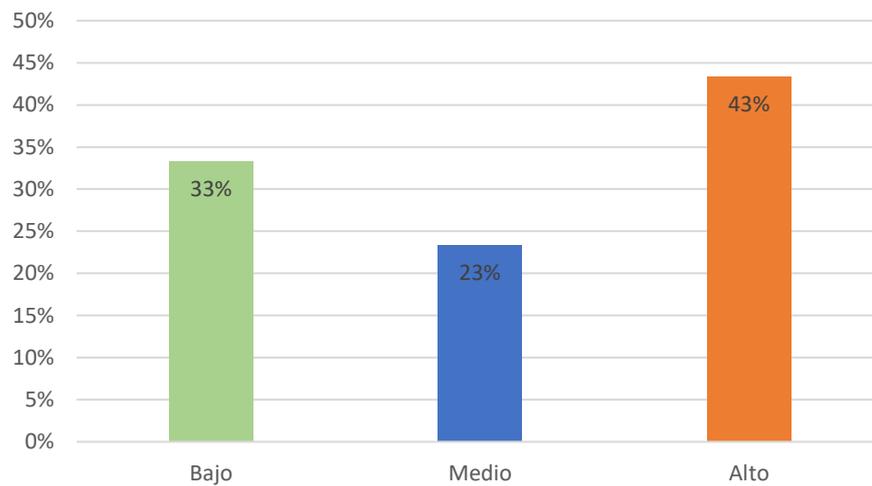
Herramientas de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	7	23%
Alto	13	43%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Herramientas de trabajo



Nota: El 43% de los colaboradores lo consideran de manera resaltante la dimensión herramientas de trabajo, un 33% de los empleados lo categorizan de manera negativa en la dimensión herramientas de trabajo y un 23% de los colaboradores lo toman como de manera pareja con respecto a la dimensión herramientas de trabajo.

Tabla 13

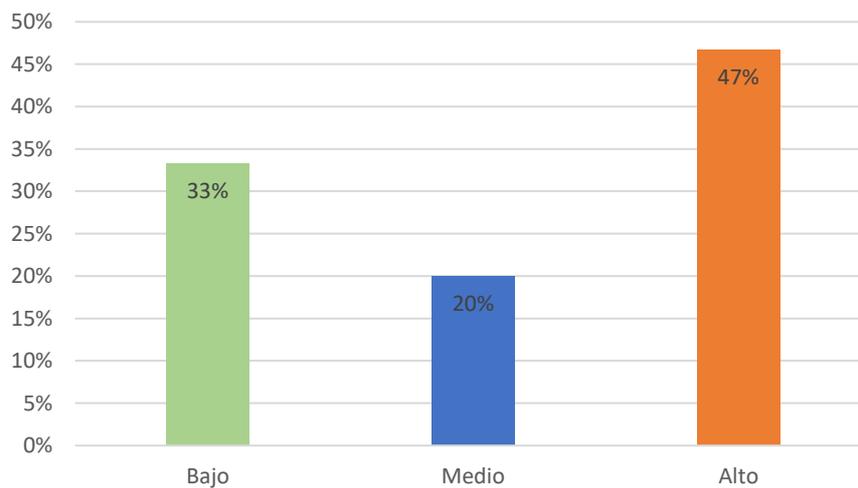
Variable optimización del potencial humano

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	33%
Medio	6	20%
Alto	14	47%
Total	30	100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Variable de la optimización del potencial humano



Nota: El 47% de los colaboradores toman en cuenta que existe un rango alto con respecto a variable optimización del potencial humano, mientras que un 33% de los encuestados lo ven de manera muy baja con respecto la variable optimización del potencial humano

3.2 Discusión de resultados

Objetivo General

Proponer un Plan de Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.

El 77% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable gestión del talento humano, mientras que un 20% de colaboradores encuentra un nivel bajo en la variable gestión del talento humano. De los resultados se muestra que debe existir una mejora en los procesos de la gestión del talento humano en la empresa Curacao. La investigación de Durango (2017) concluye que es necesario una implementación de una propuesta para el modelo de gestión del talento humano en una empresa retail con la finalidad de poder optimizar el desempeño laboral de los trabajadores para convertirla en un potencial exitoso competitivo y productivo, en este sentido la investigación de Yaipen (2020) también concluye con una propuesta de gestión de talento humano con el fin de optimizar el desempeño laboral en la empresa Elektra, la propuesta se basa en la mejora de las habilidades de los colaboradores mediante capacitaciones.

Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.

El 47% de los colaboradores encuentra un nivel alto en variable optimización del potencial humano, mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la variable optimización del potencial humano. Según Guerra (2019) el potencial humano es una categoría de vanguardia y moderna, que supera los enfoques tradicionales de la gestión de personas, y coloca a las personas no como un recurso, si no como ente inteligente de la organización que permite realizar las funciones de la empresa. El concepto de potencial implica desarrollar todas las potencialidades que tiene el ser humano, en base a sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Los resultados de la investigación concuerdan con el estudio de Bermúdez (2019) quien muestra que la gestión del talento humano en la empresa Surtimax de Barranquilla - Colombia, los colaboradores se encuentran desmotivados en sus

labores porque indican que la empresa no le brinda capacitaciones en relación a la atención en situación de pandemia, además de presentar una falta de actividades que integren la socialización de los trabajadores, debido a que la empresa está generando un control de gastos para la efectividad en el cumplimiento de objetivos y metas, ocasionando un limitado potencial en los colaboradores.

Identificar los factores de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.

El 93% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión atraer talento, y un 7% de colaboradores encuentra un nivel medio. Prieto (2016) indica que atraer talento se trata de desarrollar estrategias para atraer talentos mapeados, presentando la empresa de manera competitiva a quienes deberán elegirla. Aquí, los gerentes pueden confiar en las buenas prácticas de la marca del empleador para tener éxito.

El 80% de los colaboradores encuentra un nivel alto en dimensión reclutar talento, mientras que un 13% de colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión reclutar talento y un 7% de colaboradores encuentra un nivel medio. Prieto (2016) indica que reclutar es el comienzo del proceso de contratación de nuevos colaboradores, cuando los profesionales atraídos y previamente seleccionados son invitados al proceso de selección de la empresa.

El 77% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión seleccionar talento, mientras que un 13% de colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión seleccionar, mientras que un 10% de colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión seleccionar. Para Prieto (2016) identificar entre todos los talentos adquiridos, los que estén en óptimas condiciones, mejores preparados de acuerdo a las exigencias del puesto y el perfil de trabajo que este requiera, entre otros factores.

El 73% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión capacitar y desarrollar talentos y un 13% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión capacitar y desarrollar. Para Prieto (2016) capacitar es la de recibir al nuevo empleador, para ir entrenándolo y preparándolo para las diferentes funciones que sea asignado y así planificando su desarrollo profesional logrando con el tiempo mejores resultados que beneficien a la empresa.

El 60% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión retener talentos, un 27% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión retener talentos, mientras que un 7% de los colaboradores encuentra un nivel medio. Prieto (2016) destaca que retener es uno de los principales objetivos de la gestión del talento. El sistema de retribuciones y beneficios, el clima laboral y los desafíos, el reconocimiento, la alineación cultural y el ajuste entre el trabajo, las aspiraciones personales y el crecimiento profesional son condiciones que deben ser favorables para un buen índice de retención de talento.

El 67% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión fomentar talentos, mientras que un 33% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión fomentar talentos. Los colaboradores no se quedarán en la empresa si no puede crecer con ella. Para Prieto (2016), es importante preparar a los colaboradores y, en su momento, darles la posibilidad de asumir cargos superiores y nuevas responsabilidades.

El 97% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la dimensión evaluar desempeño y un 3% de los colaboradores encuentra un nivel medio. Finalmente, Prieto (2016) indica que es de fundamental importancia evaluar el desempeño de los talentos organizacionales. Es una forma de saber si las estrategias de gestión son efectivas y cuánto ha crecido cada empleado y es capaz de cooperar con el crecimiento de la empresa.

Elaborar la propuesta de Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.

La propuesta de gestión de talento humano debe basarse en las dimensiones que obtienen los niveles más bajos, en este sentido se demuestra que las dimensiones de retener talentos y fomentar talentos son percibidas como deficientes, un 27% de los colaboradores encuentra un nivel bajo y otro 33% de los colaboradores encuentra un nivel bajo respectivamente.

La investigación de Delgado (2018) muestra deficiencias en cuanto a la compensación de personas en base de dos indicadores: la remuneración, donde el 34% señala estar de acuerdo con el sueldo que percibe, y en cuanto al indicador

programas de incentivos, se obtiene que un 31 % está de acuerdo con que reciben compensaciones no monetarias por su trabajo, la investigación recomienda incrementar los sueldos y establecer un programa de capacitaciones.

3.3 Aporte científico

PROPUESTA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021

3.3.1 Introducción

El potencial humano que llega siendo como el acumulo de características personales y capacidades en potencialidad de realización que tiene un trabajador en particular para el desenvolvimiento y la solución de problemas para así lograr los objetivos con los que cuenta la organización en específico. El potencial humano como se dijo antes, se llega ser la composición de varias características particulares, aquellas habilidades para la solución de problemas, las competencias formadas en los ambientes laborales como personales, y factor primordial, de mucha consideración, que es la motivación con la que generalmente se muestra el personal para el cumplimiento de sus diferentes funciones, todo ello que son consideradas una relación con las características planteadas por la empresa con el fin de lograr los objetivos organizacionales que se tengan en cuenta. El potencial humano se considera una parte de alto valor para toda institución u organización con el fin de lograr con el tiempo los objetivos establecidos por la empresa, todo ello teniendo en cuenta que esta relacionado con los niveles de estándares de la motivación que posee cada uno de los colaboradores de la empresa.

La presente propuesta de gestión del talento humano está elaborada con el propósito de elevar los estándares teniendo que tomar en cuenta el hecho de incrementar el potencial de los colaboradores de la Curacao Jaén por medio de diferentes factores e ideas, y formando sus propias estrategias, que indaguen el cumplimiento de las metas y también sobre los objetivos que hallan sido establecidos. Esta investigación posee una base de datos con respecto a las estrategias que se llegan aplicar en determinadas empresas dependiendo el rubro, cantidad de personal y experiencia personal.

La presente propuesta se basa en la construcción de actividades que busquen fortalecer las actividades de retención de talentos y fomento de talentos.

3.3.2 Objetivos

Objetivo general

- Proponer una gestión de talento humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores.

Objetivos específicos

- Establecer capacitaciones con el fin de mejorar el potencial de los colaboradores.
- Establecer talleres de motivación para mejorar el potencial de los colaboradores.
- Elaborar un sistema de bonos en base al cumplimiento de la meta de garantías extendidas.

Estrategia 1:

Establecer capacitaciones con el fin de mejorar el potencial de los colaboradores.

Actividades

- Buscar una consultora con prestigio y que se especialice en el ámbito de habilidades blandas.
- Aplicar determinadas y de forma segura pruebas con el fin de conocer el nivel de aquellas habilidades blandas de los colaboradores.
- Seleccionar por medio de los resultados de los diagnósticos los que obtuvieran puntajes muy bajos con respecto a las capacitaciones
- Aplicar con respecto al taller, de manera progresiva para la constante mejora.
- Activar actividades de retroalimentación en determinados puntos.

Programa de capacitación

El programa será determinado para un plazo de 6 meses, con la finalidad de la obtención de un resultado más adecuado.

Taller Calidad de Servicio

El taller se basa en aspectos prácticos, con la finalidad que los empleados realicen y planeen sus debidas estrategias en cuanto a la calidad de servicio, basándose en los diferentes casos de atención y también en los diferentes tipos de clientes que tiene la empresa Curacao.

Todo con la finalidad de brindar las habilidades blandas que se otorgan en el momento de la inducción de los colaboradores.

Metodología

Divididos por medio de clases, todo en grupos, todo ello siempre con la dirección de una persona bien instruida y capacitada de manera profesional para temas de habilidades blandas, para así lograr establecer una mejora en la competencia de calidad de servicio y en todo caso la orientación al cliente externo.

Tabla 14

Temario

SESIONES	TEMAS	Nº DE HORAS
Taller 1	El valor del servicio	
Logro: Sensibilizar sobre la importancia del servicio	<ul style="list-style-type: none">• Acercamiento al servicio• Servicio actual• Fidelización con el servicio• Satisfacción Vs Atención	24 horas
Taller 2	Efectividad del servicio	
Logro: Conocer los procesos de atención que enfrenta un cliente	<ul style="list-style-type: none">• El cliente• El cliente en la atención• Tipos de comunicación• Evaluaciones pos servicio	24 horas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15

Presupuesto de la propuesta

Descripción	Cantid.	Precio unitario		Importe
Taller 1	24 horas	S/.	100	S/. 2400
Taller 2	24 horas	S/.	100	S/. 2400
Total				S/. 4800

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 2:

Establecer talleres de motivación para mejorar el potencial de los colaboradores.

Justificación:

En la empresa los colaboradores deben estar motivados para que en la realización de sus actividades lo cumplan de manera satisfactoria, con ello transmitir esta energía en el ambiente laboral. Para la empresa Curacao se propone las siguientes actividades:

Actividades:

- Mejoramiento de la comunicación
- Reducción del estrés

Dinámicas a realizar

1. Dinámica para romper el hielo

Esto brindara que se conozcan mejor los miembros del equipo de trabajo, en donde se dividirán en grupo de 2 personas, haciéndose preguntas sobre otro, y después cada grupo presenta de manera muy cordial y amable a su compañero.

2. Dinámica para generar ideas creativas

Esta será con el fin de mejorar la funcionalidad en la productividad laboral, creando grupo de 6 personas, eligiendo un tema o problema en particular, a cada uno de los integrantes se les dará una hoja en cual coloquen su posible solución del problema y después debatir sobre ello.

3. Dinámica para fomentar el razonamiento

En este caso particular, para lo que es la integración laboral, el explicarse y explayarse en argumentaciones brindará una guía tipo ayuda para los empleados de la empresa a investigar con el propósito de hallar nuevas rutas que logren tener un mejor desempeño mucho más destacable, se les dará una situación en particular contando con personajes ficticios y encontrar entre ellos una solución coherente.

4. Dinámica para incentivar la observación

Para esta observación su objetivo será ver las diferentes perspectivas que tienen los demás con respecto a una misma figura, donde cada miembro describirá la imagen y comentaran entre ellos bajo qué condiciones establecieron esa idea general.

Tabla 16

Dinámicas a realizar

DINÁMICA A REALIZAR	ENCARGADO	TIEMPO	PRESUPUESTO
Dinámica para romper el hielo	Jefe de recursos humanos	Cada 2 semanas	S,/ 0
Dinámica para generar ideas creativas	Jefe de recursos humanos	Cada 3 semanas	S,/ 0
Dinámica para fomentar el razonamiento	Jefe de recursos humanos	Cada 4 semanas	S,/ 0
Dinámica para promover la observación	Jefe de recursos humanos	Cada 4 semanas	S,/ 0

Fuente: Elaboración propia

Estrategia 3:

Elaborar un sistema de bonos en base al cumplimiento de la meta de garantías extendidas.

Observando varios estudios pasados y teorías relacionadas al tema, los trabajadores suelen ser mas competitivos y mostrar mejores rendimientos en la realización de las tareas para la cual son asignadas, cuando sienten ese reconocimiento por parte de la empresa debido al esfuerzo que este realice por medio de un estímulo como motivación. Y considerando para este caso en

particular, este empuje se designa mayormente a premiar los niveles de productividad.

Meta

- Otorgar bonos al final de año.

Semáforo Estratégico

Región	% Crossselling entre Venta Total (Unidades)	% Servicio + GEX + Plan de Suscripción (Contado) (\$/.)	% Servicio + GEX + Plan de Suscripción (Crédito) (\$/.)	Share de Crédito (\$/.)	Cumplimiento de Telefonía (\$/.)	Cumplimiento de Juntos (\$/.)	Cumplimiento de Institucional (\$/.)	Cumplimiento de Obsoletos (\$/.)	Avance Ponderado	Gatillador Vta. Total Asignada	NPS Integrado (63%)
CURACAO JAEN	23.8%	4.6%	21.9%	48.6%	80.0%	46.8%	249.3%	67.8%	93.9%	NO	75.0%
Nacional	27.5%	4.8%	18.5%	36.2%	78.5%	48.9%	86.9%	80.0%	95.7%		
Meta	30.0%	5.0%	18.0%	40.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%		

<p>1.- Foco: El Indicador de % Servicios + GEX + Plan de Suscripción (Contado) y el Share de Crédito pesan doble! (El gatillador aplica para la premiación de los mejores en reunion de "Despegue").</p> <p>3.- Gatillador EN AREAS DE OPERACIONES : debe lograr el 100% de envío del arqueo de Caja, de lo contrario se restara el mismo porcentaje de incumplimiento; Ejemplo: 105% del SE y 90% en el promedio de reporte de Arqueo, 105%-10%=95% sería el resultado final de SE</p>
--

Recursos

- Financieros propios del banco e incentivos de Retail.

Actividad

- Establecer niveles de productividad

Para esta ocasión se muestra en la imagen, la creación de un indicador o Semáforo estratégico, donde se pueda establecer un porcentaje de acuerdo a las metas para el control y medición para las comisiones e incentivos.

Fuente: Registros de la empresa La Curacao.

Tabla 17

Niveles de productividad

Tiempo	NIVELES	Atenciones	BONO (\$/.)
1 año	120%	15,000	1,200.00
1 año	110%	8,000	1,100.00
1 año	100%	7,000	1,000.00

Fuente: Elaboración propia

Se logra percibir en este cuadro que los bonos siendo verificados serán concedidos en base a los niveles de atenciones y ventas del mix productos en donde el empleado logre la optimización al terminar el año siendo reconocidos y aceptados de manera recurrente.

3.3.3 CRONOGRAMA PLAN DE ACCIÓN

Tabla 18

Cronograma plan de acción

Objetivos Específicos	Estrategias	Costo Total	MES 1				MES 2				MES 3			
		S/.	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Implementar un programa de capacitaciones con el fin de mejorar el potencial de los colaboradores.	Establecer capacitaciones con el fin de mejorar el potencial de los colaboradores.	S/. 4,800.00												
Establecer talleres de motivación para mejorar el potencial de los colaboradores.	En la empresa los colaboradores deben estar motivados para que en la realización de sus actividades lo cumplan de manera satisfactoria, con ello transmitir esta energía en el ambiente laboral.	0												

<p>Elaborar un sistema de incentivos e implementar un control de medición en base al cumplimiento anual de metas sobre ventas y servicios adicionales</p>	<p>Observando varios estudios pasados y teorías relacionadas al tema, los trabajadores suelen ser más competitivos y mostrar mejores rendimientos en la realización de las tareas para la cual son asignadas, cuando sienten ese reconocimiento por parte de la empresa debido al esfuerzo que este realice por medio de un estímulo como motivación</p>	<p>0</p>											
<p>TOTAL</p>		<p>S/. 4.800</p>											

Fuente: Elaboración propia

En esta investigación en particular para el presupuesto considerado por los investigadores fue de ellos mismos, en la cual se dividieron de la siguiente manera:

Investigadores	Monto
Hurtado Paredes Gilmer	S/2,400.00
Quispe Huaman Carmen	S/2,400.00

Costo/Beneficio de la propuesta

$$B/C = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Costo de inversión}} = \frac{5,600.00}{4,800.00} = 1.16$$

La herramienta del costo/beneficio nos otorgara la mejor ayuda para tomar decisiones con respecto al proyecto, en esta oportunidad se puede observar que nuestra propuesta es rentable debido a que es mayor que 1.

Tabla19.Tabla de ingresos consolidados

**Ingresos consolidados
(Miles de soles)**

	Septiembre	% de ingresos	Octubre	% de ingresos	Var. (Septiembre/Octubre)	Noviembre	% de ingresos	Var. (Octubre /Noviembre)
Ventas físicas totales	18.4	63.89%	17.8	61.38%	-3%	21.5	62.14%	21%
Ventas online totales	10.4	36.11%	11.2	38.62%	8%	13.1	37.86%	17%
Total Ingresos	28.8	100%	29	100%	4%	34.6	100%	38%

Fuente: Curacao

Gracias a los datos brindados por la empresa, se pudo tener en cuenta la cantidad de sus ingresos consolidados, todo con la finalidad de verificar el impacto que se tuvo la aplicación de la propuesta que fue el mes de noviembre del 2022, se tuvo como referencia los meses pasados

	Octubre	Noviembre	Variación
Ingresos totales	S/29,000.00	S/34,600.00	S/5,600.00

Como se puede apreciar hubo mejor rendimiento por parte de los trabajadores, y se mostró en el aumento de sus ventas, y la gran diferencia entre meses.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Se logro alcanzar el objetivo general que fue “Proponer un plan de gestión del talento humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaen, 2021” esto se detalla en el punto 3.3, donde se puede ver que la programación de dicho plan se prevé en un tiempo de realización de 6 meses, con el fin de encontrar buenos resultados con las implementaciones y capacitaciones que se estén dando en el transcurso del proyecto.

Con respecto al objetivo específico que fue identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021 se logró realizar y tener en cuenta que la empresa no brindaba las capacitaciones constantes que debería realizarse, especialmente durante la pandemia debido al recorte de presupuesto, generando un limitado potencial entre los trabajadores, se tiene que tener en cuenta que de acuerdo a los resultados con respecto a la variable de optimización del potencial humano, solo un 47% de los colaboradores mostraron un nivel de rendimiento alto, no llegando superar ni la mitad, en tanto en niveles bajos de potencial se encontró que de los colaboradores un 33% se encuentran en esta fase, mostrando claramente los efectos negativos de las faltas de capacitaciones.

En cuanto al objetivo específico 2, “Identificar los factores de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.” Los factores que afectan a la gestión de talento humano en Curacao Jaén son las acciones destinadas a retener las personas que colaboran en la organización, como las actividades relacionadas a impulsar movimiento verticales u horizontales en la organización y también las acciones que tienen que ver con la compensación integral de los colaboradores. Con respecto a capacitar y desarrollar talentos, se encontró que el 73% de los colaboradores se encuentran en un nivel alto con respecto a esta dimensión y un 13% en un nivel medio de conformidad.

Por último, respecto al objetivo específico 3, que fue “Elaborar la propuesta de gestión de talento humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial

de los colaboradores de la Curacao, Jaen, 2021, en donde se especifica en el punto 3.3, todo ello con la finalidad de buscar el incremento del potencial humano, se concluye aplicar a través de estrategias y la aplicación de actividades, se busque el cumplimiento de los objetivos y así realizar las mediciones correctas,

4.2 Recomendaciones

Se recomienda poner en marcha la implementación del plan de gestión del talento humano, también con el fin de la identificación de puntos débiles que se puedan ir encontrando. La búsqueda del personal adecuado para brindar las capacitaciones y mejoras para el personal, y en base a los resultados, ir tomando las medidas necesarias para la mejora continua que se pueda ir suscitando conforme se vaya implementando. Tomar en cuenta el presupuesto y así realizar el cumplimiento de los objetivos.

Para este análisis se recomienda las áreas como las personas encargadas pertenecientes a la empresa Curacao, deba aplicar acciones orientadas y realicen las capacitaciones en tiempos determinados, estableciendo fechas y horarios para su mejor adaptación como parte de una actividad más dentro de la empresa, ya sea en frecuencias de 3 meses con la finalidad de brindar las habilidades de competencia para mostrar un mejor rendimiento en cuanto al potencial de los colaboradores, llegando que tener una gran mejoría sobre como atender a los clientes.

Se recomienda que el área de recursos humanos de la empresa Curacao debe implementar de una forma clara y explicativa los temas de mejorar los programas de compensación integrales otorgando sueldos flexibles y bonos por obtener una alta productividad. Esto estableciendo parámetros de ganancia, y de manera indirecta generaría una competencia interna entre los mismos colaboradores, con el fin de obtener mejores resultados y mostrar a sus colaboradores la imparcialidad y la transparencia de los buenos resultados que se vayan obteniendo.

Por último, para la elaboración de la propuesta, enfatizar demasiado el hecho de optimizar el potencial de los colaboradores, ser sistemáticos con respecto a las capacitaciones, implementarlo de la mejor manera. Tener como referencia, temas de mucho interés en el ambiente de venta y atención al cliente.

REFERENCIAS

- Acuña, C., & Acuña, C. (2018). *Gestión del Talento humano y el desempeño laboral del área de Administración de la Dirección Regional del Gobierno Regional Madre de Dios - 2018*. Madre de Dios: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33440/acu%C3%B1a_qc.pdf?sequence=1
- Albán, W. (2020). *Gestión del Talento Humano y su Incidencia en el rendimiento financiero de la empresa Álvarez*. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo.
<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8397/PI-UTB-FAFI-ING.COM-000004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amigo, A., Bergmann, C., Daffunchio, A., & Ortiz, G. (2020). *La Gestión de las personas: Las nuevas habilidades que deberemos desarrollar en las PyMEs, Post Pandemia*. Argentina: Universidad Nacional de Rosario.
<https://ojs3.fcecon.unr.edu.ar/index.php/iiata/article/view/16/13>
- Arévalo, Y. (2020). *Gestión del talento humano en el logro de competencias laborales, Teleatento del Perú SAC*. Lima, Perú: Reposito UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52930/Arevalo_CYS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Central de Reserva del Perú. (2019). *Informe Económico y Social Región Cajamarca*. Lima. Recuperado el 2022, de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2019/cajamarca/ies-cajamarca-2019.pdf>
- Begazo, M., Calvo, V., Hayashida, I., & Maravi, I. (2018). *Buenas prácticas en el la Gestión de Talento en el Sector Construcción*. Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12716/MARAVI_BEGAZO_PRACTICAS_CONSTRUCCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bermúdez, A. (2019). Gestión de administracion de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 8-12.
- Calderón, G. (2020). Impactos de la pandemia sobre organizaciones: una reflexión desde la perspectiva de la gestión del talento humano. *Revista Iberoamericana de contabilidad, administración y economía*, 21, 10-17.
<https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/Lumina/article/view/3987/6289>
- Carranza, F. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores administrativos de la Univerisadad Nacional de Jaén*. Jaén: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73915/Carranza_VFM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerrato, A. (2018). *Gestión del Potencial Humano y el desempeño laboral de los colaboradores de EsSalud, Red Asistencial Tacna - 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/520/Cerrato_Ramos_Ant_huanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos 10ed.* Barcelona: McGraw-Hill.

Delgado, M., & Medina, L. (2020). Rol de Recursos Humanos en el marco de la pandemia del COVID-19. 24-55.

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/53673/Rol%20de%20Recursos%20Humanos%20en%20el%20marco%20de%20la%20pandemia%20del%20COVID19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, S. (2019). *Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en Plaza Vea Jaén.* Lima: PUCP.

Durango, M. (2017). *Propuesta de un modelo de Gestión del Talento Humano para optimizar el Desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, Chachapoyas, 2016.* Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18906/durango_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, S. (2020). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19.* Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47859/Espinoza_BSM-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Fernandez, J. (2020). *Estrategias de Gestión de Talento Humano para sobrellevar la pandemia.* (Portafolio, Editor) <https://www.portafolio.co/tendencias/estrategias-de-gestion-de-talento-humano-para-sobrellevar-la-pandemia-543888>

Gobierno Regional de Cajamarca. (2020). *Plan de Reactivación Económica del Departamento de Cajamarca en el Contexto del Covid-19.*

https://www.regioncajamarca.gob.pe/media/portal/KJDIG/documento/7888/PLAN_DE_REACTIVACION_ECONOMICA_DEL_DEPARTAMENTO_DE_CAJAMARCA_YFUa7K7.pdf?r=1602684550

Granizo, C. (2018). *Optimización de los Procesos de una Empresa Comercial.* Ambato - Ecuador: Ponticia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2481/1/76759.pdf>

Guerra, J. (2020). *Optimización de recursos. Concepto y tipos.* Recuperado el 2022, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metología de la Investigación.* España: McGraw Hill España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

Instituto Peruano de Economía. (2021). *Cajamarca: Empleo cae en Pandemia para mostrar una Progresiva Recuperación.* <https://www.ipe.org.pe/portal/cajamarca-empleo-cae-en-pandemia-para-mostrar-una-progresiva-recuperacion/>

- Lozada, P., & Gutierrez, O. (2018). *Programa motivacional para mejorar el clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital Las Pirias, Jaen - Cajamarca, año 2018*. Cajamarca: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31830/lozada_vp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lozano, T. (2021). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Las Pirias, Jaén, 2021*. Jaén: Universidad Alas Peruanas.
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10528/Tesis_Gesti%3%b3n.TalentoHumano_Desempe%3%b1oLaboral_Municipio%20Las%20Pirias_Ja%3%a9n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2021). *Plan de Salud Mental Perú, 2020-2021*. Minsa:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5092.pdf>
- Neira, D., Cubas, A., & Alarcón, I. (2019). *Nivel de Gestión del Recurso Humano en la Sociedad de Beneficiencia de Jaén, 2019*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33437/B_Neira_ODA-Cubas_DA-Alarc%3%b3n_VI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2014). *Aplicabilidad de los criterios de rigor éticos en la investigación cualitativa*. Colombia: Aquichan.
<https://www.redalyc.org/pdf/741/74124948006.pdf>
- Páez, M. (2022). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral del talento humano de las empresas del sector minero*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36992/1/161%20GTH.pdf>
- Panta, C. (2021). *Percepción de la Gestión del Talento Humano de los colaboradores de la empresa Green Offshore S.A.C. Talara, 2020*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54669/B_Panta_SCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, O. (2021). *Que es la Gestion del Talento Humano y su importancia*. PeopleNext:
<https://blog.peoplenext.com/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Poveda, S. (2018). *La evolución del concepto de Talento Humano*. Bogotá: Fundación Universidad de América.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6879/1/5131586-2018-II-GTH.pdf>
- Prieto, P. (2013). *Gestión del Talento Humano como estrategia para retención del personal*. Medellín - Colombia: Universidad de Medellín.
<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf>

- Rojas, N. (2014). *Estrategias para la optimización de la Gestión del Talento Humano en las organizaciones actuales del contexto colombiano*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13093/Ensayo%20Nidia%20Yasmith%20Rojas%20G%C3%B3mez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_la_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf
- Velásquez, F. (2000). *El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo*. Monterrey - México: SciELO.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232000000400002
- Venegas, D. (2020). Impacto del desarrollo del Talento Humano basado en competencias para implementar la estrategia organizacional de forma efectiva. *Revista Académica El Labrador*, 2-6.
- Yaipén, J. (2020). *Gestión del Talento Humano para optimizar el desempeño laboral en el Hotel Valle del Sol Hand de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad de Lambayeque.
https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/379/1/Yaip%c3%a9nChanta_Tesis%20AT.pdf
- Yazlle, E. (2019). *Gestión de Talento Humano y desempeño laboral*. Salta, Argentina: Universidad Católica de Salta.
https://bibliotecas.ucasal.edu.ar/opac_css/visionneuse.php?lvl=afficheur&explnum=1857#page/1/mode/1up
- Yong, N. (2020). La fortaleza del Talento Humano en tiempos de COVID-19. *Diario Gestión*.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL		
¿De qué manera la gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?	Proponer una Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.		Variable independiente:
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Gestión del talento humano
a) ¿Cuál es el nivel del potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021?	a) Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	La propuesta de gestión del talento humano si permite optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	Variable dependiente:
b) ¿Cuáles son los factores de la gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?	b) Identificar los factores de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.		Optimización del potencial de los colaboradores
c) ¿Qué estructura debe tener la propuesta de gestión del talento humano en tiempos de pandemia optimizará el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021?	c) Elaborar la propuesta de Gestión del Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021.		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 02: CUESTIONARIO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021

Estimado colaborador: Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo con sus puntos de vista. La información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

- (MA) Muy de acuerdo
- (A) De acuerdo
- (I) Indiferente
- (D) En desacuerdo
- (MD) Muy en desacuerdo

	MA	A	I	D	MD
POTENCIAL HUMANO					
1. ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son saludables?					
2. ¿Las relaciones entre los miembros del equipo permiten la coordinación de tareas?					
3. ¿El respeto es un valor fundamental para realizar el trabajo?					
4. ¿Existe cordialidad y respeto entre los miembros del equipo?					
5. ¿Su jefatura inmediata le informa de su rendimiento actual?					
6. ¿La retroalimentación de las actividades ejecutadas en la empresa es frecuente?					
7. ¿Su jefatura inmediata le orienta a realizar mejor sus actividades?					
8. ¿Es cultura de la empresa mejorar las áreas de oportunidad de los colaboradores?					
9. ¿Los objetivos de la empresa son planificados en conjunto con el total de los colaboradores?					
10. ¿Para la elaboración de los objetivos, se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?					

11. ¿Los objetivos de la empresa se pueden desarrollar porque se tiene el apoyo de los líderes?					
12. ¿Los objetivos de la empresa son viables de realizar?					
13. ¿Usted siente que puede realizar cualquier consulta a su jefe inmediato?					
14. ¿Es fácil comunicarme con mi jefe inmediato superior?					
15. ¿Su jefatura inmediata promueve un clima de confianza para realizar consultas?					
16. ¿Existe mecanismos y canales para intercambiar información con mis jefes?					
17. ¿La empresa brinda comisiones extras por el logro de metas?					
18. ¿La empresa brinda otros incentivos como entradas, descuentos y convenios con otras empresas?					
19. ¿Existen canales de comunicación formales en la empresa?					
20. ¿Es fácil intercambiar información entre los colaboradores de la empresa?					
21. ¿La empresa invierte parte del presupuesto en mejorar los canales de comunicación en la empresa?					
22. ¿La empresa me proporciona medios de comunicación como equipos celulares?					
23. ¿La empresa se preocupa por desarrollo profesional del colaborador?					
24. ¿Las tareas que realizo me permiten crecer personalmente?					
25. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar el trabajo?					
26. ¿El material mobiliario de la empresa es ergonómico?					
27. ¿Estoy capacitado para manejar recurso tecnológicos?					
28. ¿La empresa otorga lo recursos tecnológicos para realizar un trabajo de calidad?					

ANEXO 3: VALIDACIÓN DE ENCUESTAS



Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Hurtado Paredes Gilmer Quispe Huaman Carmen Rosa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Identificar las características que presentan los procesos de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Elaborar la propuesta de gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. 	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son saludables?	TA (X) TD() SUGERENCIAS _____
2. ¿Las relaciones entre los miembros del equipo permiten la coordinación de tareas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS _____
3. ¿El respeto es un valor fundamental para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Existe cordialidad y respeto entre los miembros del equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Su jefatura inmediata le informa de su rendimiento actual?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿La retroalimentación de las actividades ejecutadas en la empresa es frecuente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Su jefatura inmediata le orienta a realizar mejor sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es cultura de la empresa mejorar las áreas de oportunidad de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿Los objetivos de la empresa son planificados en conjunto con el total de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Para la elaboración de los objetivos, se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Los objetivos de la empresa se pueden desarrollar porque se tiene el apoyo de los líderes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Los objetivos de la empresa son viables de realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Usted siente que puede realizar cualquier consulta a su jefe inmediato?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Es fácil comunicarme con mi jefe inmediato superior?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Su jefatura inmediata promueve un clima de confianza para realizar consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Existe mecanismos y canales para intercambiar información con mis jefes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿La empresa brinda comisiones extras por el logro de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿La empresa brinda otros incentivos como entradas, descuentos y convenios con otras empresas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

19. ¿Existen canales de comunicación formales en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Es fácil intercambiar información entre los colaboradores de la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿La empresa invierte parte del presupuesto en mejorar los canales de comunicación en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿La empresa me proporciona medios de comunicación como equipos celulares?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿La empresa se preocupa por desarrollo profesional del colaborador?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Las tareas que realizo me permiten crecer personalmente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿El material mobiliario de la empresa es ergonómico?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Estoy capacitado para manejar recursos tecnológicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
28. ¿La empresa otorga lo recursos tecnológicos para realizar un trabajo de calidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 52 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

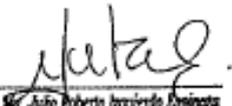
NOMBRE DEL JUEZ		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Hurtado Paredes Gilmer Quispe Huaman Carmen Rosa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Identificar las características que presentan los procesos de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Elaborar la propuesta de gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. 	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son saludables?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Las relaciones entre los miembros del equipo permiten la coordinación de tareas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿El respeto es un valor fundamental para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Existe cordialidad y respeto entre los miembros del equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Su jefatura inmediata le informa de su rendimiento actual?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿La retroalimentación de las actividades ejecutadas en la empresa es frecuente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Su jefatura inmediata le orienta a realizar mejor sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es cultura de la empresa mejorar las áreas de oportunidad de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿Los objetivos de la empresa son planificados en conjunto con el total de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Para la elaboración de los objetivos, se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Los objetivos de la empresa se pueden desarrollar porque se tiene el apoyo de los líderes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Los objetivos de la empresa son viables de realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Usted siente que puede realizar cualquier consulta a su jefe inmediato?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Es fácil comunicarme con mi jefe inmediato superior?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Su jefatura inmediata promueve un clima de confianza para realizar consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Existe mecanismos y canales para intercambiar información con mis jefes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿La empresa brinda comisiones extras por el logro de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿La empresa brinda otros incentivos como entradas,	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

descuentos y convenios con otras empresas?	
19. ¿Existen canales de comunicación formales en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Es fácil intercambiar información entre los colaboradores de la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿La empresa invierte parte del presupuesto en mejorar los canales de comunicación en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿La empresa me proporciona medios de comunicación como equipos celulares?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿La empresa se preocupa por desarrollo profesional del colaborador?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Las tareas que realizo me permiten crecer personalmente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿El material mobiliario de la empresa es ergonómico?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Estoy capacitado para manejar recurso tecnológicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

<p>28. ¿La empresa otorga lo recursos tecnológicos para realizar un trabajo de calidad?</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>4. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA 52 Nº TD _____</p>
<p>5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable</p>	
<p>6. OBSERVACIONES: Sin observaciones</p>	


Julio Roberto Inguiera Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16661

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

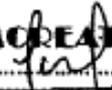
NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Hurtado Paredes Gilmer Quispe Huaman Carmen Rosa	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Proponer la gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> - Identificar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Identificar las características que presentan los procesos de la gestión del talento humano en la empresa Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021. - Elaborar la propuesta de gestión del talento humano para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao en tiempos de pandemia, Jaén, 2021.	

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 28 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo son saludables?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
2. ¿Las relaciones entre los miembros del equipo permiten la coordinación de tareas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
3. ¿El respeto es un valor fundamental para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Existe cordialidad y respeto entre los miembros del equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
5. ¿Su jefatura inmediata le informa de su rendimiento actual?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
6. ¿La retroalimentación de las actividades ejecutadas en la empresa es frecuente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. ¿Su jefatura inmediata le orienta a realizar mejor sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
8. ¿Es cultura de la empresa mejorar las áreas de oportunidad de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

9. ¿Los objetivos de la empresa son planificados en conjunto con el total de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
10. ¿Para la elaboración de los objetivos, se toma en cuenta la opinión de los colaboradores?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
11. ¿Los objetivos de la empresa se pueden desarrollar porque se tiene el apoyo de los líderes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
12. ¿Los objetivos de la empresa son viables de realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
13. ¿Usted siente que puede realizar cualquier consulta a su jefe inmediato?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
14. ¿Es fácil comunicarme con mi jefe inmediato superior?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
15. ¿Su jefatura inmediata promueve un clima de confianza para realizar consultas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
16. ¿Existe mecanismos y canales para intercambiar información con mis jefes?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
17. ¿La empresa brinda comisiones extras por el logro de metas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
18. ¿La empresa brinda otros incentivos como entradas,	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

descuentos y convenios con otras empresas?	
19. ¿Existen canales de comunicación formales en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
20. ¿Es fácil intercambiar información entre los colaboradores de la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
21. ¿La empresa invierte parte del presupuesto en mejorar los canales de comunicación en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
22. ¿La empresa me proporciona medios de comunicación como equipos celulares?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
23. ¿La empresa se preocupa por desarrollo profesional del colaborador?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
24. ¿Las tareas que realizo me permiten crecer personalmente?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
25. ¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para realizar el trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
26. ¿El material mobiliario de la empresa es ergonómico?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
27. ¿Estoy capacitado para manejar recursos tecnológicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

28. ¿La empresa otorga lo recursos tecnológicos para realizar un trabajo de calidad?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
7. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 52 Nº TD _____
8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
9. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

 RAFAEL ZOUERDO E.
 Firmante de la empresa experta

ANEXO 4: CARTA DE ACEPTACION PARA LA INVESTIGACIÓN



Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia

Señores.
Universidad Señor De Sipán
Facultad de Ciencias Empresariales
Chiclayo.

Asunto: Acceso para investigación de Alumnos

De nuestra especial consideración.

Es muy grato dirigirnos de una manera cordial para hacer llegar nuestro saludo a nombre de CONECTA RETAIL SELVA SAC "LA CURACAO JAEN" para hacer de su conocimiento que se otorga el permiso para que los alumnos, de la facultad de ciencias empresariales del 9º ciclo de la Universidad Señor de Sipán.

Gilmer Hurtado Paredes. DNI: 80629382
Carmen Rosa Quispe Huaman DNI: 46458729.

Puedan acceder a nuestras instalaciones para hacer su respectiva INVESTIGACION, para lo cual se brindará toda la facilidad para el desarrollo de su trabajo en los horarios establecidos y cumpliendo con los parámetros de nuestra representada.

Atentamente.

Gilmer Hurtado Paredes | Gerente | La Curacao
Av. Villanueva Pinillos 480-484 - Jaen
RPM #997511022|997511022 |Tel#-431371



ANEXO N°05. RESOLUCIÓN DE PROYECTO:



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 25 de mayo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0115-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 24 de mayo de 2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM de fecha 24/05/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

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

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. José William Córdova Chirinos, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR	TITULO	LÍNEA
1.	- ALCALDE VIDAURRE MARTIN JESÚS JOSIFAT - MUSAYÓN DÍAZ FIORELLA ARACELI	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CUJILLO, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BRAVO VILLEGAS NATALIE MIRELLA - CALLE YACTAYO CARLOS LUIS	GESTIÓN MUNICIPAL Y LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA URBANIZACIÓN FRANCISCO BOLOGNESI, DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- GONZALES CHAMBA LUIS FERNANDO - DAVILA DAVILA ANA MELBA	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE MARCA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA INSTITUCIÓN TÉCNICA CERTUS, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- SAMAMÉ CALDERÓN CARLOS ALBERTO - VERA CANCINO ERIKA CATHERINE	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. - CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- LLAMO MONDRAGÓN JUAN CARLOS	PLAN DE EXPANSIÓN DE LA EMPRESA CORDILLERA DEL NOR ORIENTE S.A.C., COPALLÍN - BAGUA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MARTÍNEZ CÓRDOVA ANALÍ - TANTALEÁN CABREJOS JOSÉ RICARDO MARTÍN	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN DIGITAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE - JAÉN, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CHILÓN CHÁVEZ FREDDY ALONSO - GÁLVEZ VÁSQUEZ CARLOS ALBERTO	ESTRATEGIAS DE MARKETING 3.0 PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA FERRETERÍA DANYEL, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- QUISPE HUAMAN CARMEN ROSA - HURTADO PAREDES GILMER	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- BALDERA DAMIÁN MARÍA ALEXANDRA - SABRERA AYQUIPA NORMA MERCEDES	MARKETING DE REDES SOCIALES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS, EN TIEMPOS DE COVID, EN LA EMPRESA CORPORACIÓN EWTTO, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DAVILA TORRES JORGE LUIS CAMPOS LUCANO OMAR	EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP - SUCURSAL CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ALVAREZ JIMENEZ SEGUNDO STEFHANO - CHINGUEL CARHUALLOCLLO ROGER	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE "HEALTHY FOOD" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N° 6: Formato N° T1-C1-USS (autorización del autor)



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

Pimentel, 20 de diciembre 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

Hurtado Paredes Gilmer, identificado con DNI 80629382 y Quispe Huaman Carmen Rosa, identificado con DNI 46458729

En la calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: Gestión de Talento Humano en tiempos de pandemia para optimizar el potencial de los colaboradores de la Curacao, Jaén, 2021, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado de 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:

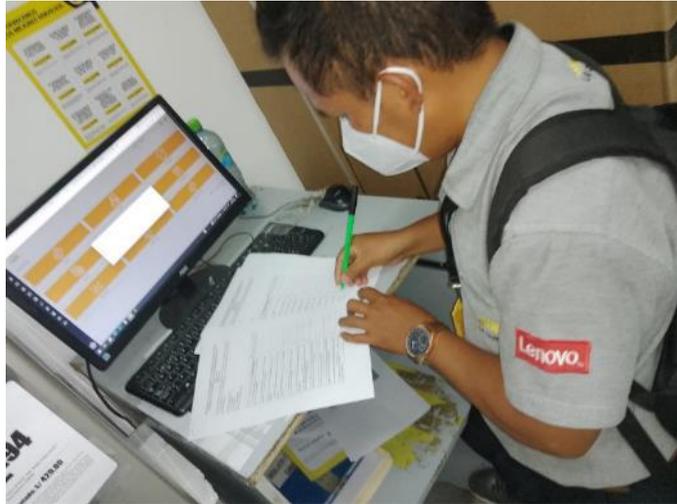
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, 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
Hurtado Paredes Gilmer	80629382	
Quispe Huaman Carmen Rosa	46458729	

ANEXO Nº 7: FOTOS DEL CUESTIONARIO

El cuestionario se realizó de manera presencial con los trabajadores de la Curacao



Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia



Nota: Elaboración propia

ANEXO N°08. TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES D

AUTOR

Quispe Huaman Carmen Rosa Hurtado Paredes Gilmer

RECuento DE PALABRAS

14406 Words

RECuento DE CARACTERES

78584 Characters

RECuento DE PÁGINAS

69 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

219.0KB

FECHA DE ENTREGA

May 21, 2023 8:08 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 21, 2023 8:09 AM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 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 Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

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

Resumen

ANEXO N°09. 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° 0409-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, **Quispe Human Carmen Rosa y Hurtado Paredes Gilmer**, con su tesis Titulada **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN TIEMPOS DE PANDEMIA PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021**.

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, 21 de mayo de 2023

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

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