UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor (es):

Bach. Camacho Vásquez Ander Antonio

Bach. Mera Díaz Dalton Giamberti

Asesor:
Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de Investigación:
Talento humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú
2019

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez

Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. Hugo Redib Espinoza Rodriguez

Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Abraham José García Yovera

Nombre Completo Firma

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mis padres por su apoyo y confianza en todo lo necesario para cumplir mis objetivos como persona y estudiante

A mi padre Omar por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome siempre

A mi madre Santos por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor.

A todos en general por darme el tiempo para realizarme profesionalmente.

Camacho Vásquez Ander Antonio

A mis padres Dalton y Fanny que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy

A mis maestros y amigos; que en el andar por la vida nos hemos ido encontrando; porque cada uno de ustedes ha ido motivando mis sueños. Gracias a todos los que han recorrido conmigo este camino, porque me han enseñado hacer mejor persona

Mera Díaz Dalton Giamberti

AGRADECIMIENTO

A DIOS

Por permitirnos tener una tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirnos convertirnos en unos profesionales en lo que tanto nos apasiona,

A NUESTROS PADRES

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, valores, por la motivación del día a día que nos ha permitido ser mejores cada día

A NUESTROS DOCENTES

Mg. Flor Delicia Heredia Llatas por su gran apoyo y motivación en la culminación de nuestros estudios profesionales y en la elaboración de la presente tesis.

Los Autores.

Resumen

En la actualidad es importante que las empresas gestionen adecuadamente a su potencial humano para poder obtener el mejor nivel de desempeño laboral, En este contexto la empresa CHANAMÉ CARS EIRL no está realizando una adecuada gestión del talento humano lo que repercute de manera negativa en el desempeño de sus trabajadores, por ello es necesario que realicen e implementen estrategias enfocadas en fortalecer las relaciones laborales, la cultura organizacional y la promoción de un buen clima laboral.

La presente investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2016.

La metodología de la investigación se basó en un estudio de tipo descriptivo siguiendo un diseño no experimental donde la población estuvo conformada por los 18 trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL los mismos que conformaron la muestra de estudio a quienes se aplicó un cuestionario, utilizando como técnica la encuesta, para establecer los resultados de la presente investigación.

Los resultados mostraron que en la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, se ha determinado que los trabajadores tienen el perfil adecuado para el puesto que ocupan, también que en la mayor parte se valora la experiencia profesional, sin embargo los logros Recuperados no son reconocidos por la organización; también se tuvo en el análisis de los factores del desempeño laboral, se ha tenido que se requiere de capacitaciones que sean frecuentes de tal manera que las competencias de los trabajadores mejoren y se tenga como resultado un mejor desempeño. Se concluye que los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, está dada en la administración misma del negocio, donde se requiere de una mayor preocupación y reconocimiento de los trabajadores con el fin de que se encuentren motivados. Finalmente se ha elaborado una propuesta de estrategias para la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL con el fin de que el desempeño laboral de los trabajadores en el negocio genere valor al trabajo realizado y a los clientes.

Palabras clave: Gestión del talento, talento humano, desempeño laboral.

Abstract

The present research aimed to propose human talent management strategies for the improvement of job performance in the company CHANAMÉ CARS EIRL of the city of Chiclayo, 2017.

The methodology of the research was based on a descriptive study following a non-experimental design where the population was made up of the 18 workers of the company CHANAMÉ CARS EIRL the same ones that conformed the sample of study to whom a questionnaire was applied, using as The survey, to establish the results of the present investigation.

The results showed that in the management of human talent in the company CHANAMÉ CARS EIRL, it has been determined that the workers have the appropriate profile for the position they occupy, also that in most of them professional experience is valued, however, the achievements Are not recognized by the organization.

We also had to analyze the factors of work performance, we have had to require training that is frequent in such a way that the skills of workers improve and result in better performance. It is concluded that the factors of human talent management that influence the work performance of the company CHANAMÉ CARS EIRL, is given in the administration of the business itself, where greater concern and recognition of the workers is required in order to Are motivated. Finally, a proposal of strategies for the management of human talent in the company CHANAMÉ CARS EIRL has been elaborated so that the work performance of the workers in the business generates value to the work done and to the clients.

Key words: Talent management, human talent, work performance.

Índice

APROBACIÓN DE LA TESIS ii
DEDICATORIA iii
AGRADECIMIENTO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
Índice vii
I. INTRODUCCIÓN 15
1.1. Realidad Problemática 16
1.1.1. A nivel internacional 18
1.1.2. A nivel nacional 21
1.1.3. A nivel local 22
1.1. Trabajos Previos 23
1.1.1. A nivel internacional 25
1.1.2. A Nivel Nacional 28
1.1.3. A Nivel Local 30
1.2. Teorías relacionadas al tema 31
1.2.1. Gestión del talento 31
1.2.1.1. Definición de gestión de talento. 32
1.2.1.2. Importancia de la gestión de talento humano 33
1.2.1.3. ¿Por qué estudiar Gestión del Talento Humano? 33
1.2.1.4. Ventajas competitivas de la Gestión de Talento Humano 33
1.2.1.5. Objetivos de la gestión de los recursos humanos 34
1.2.1.6. Dimensiones de la gestión del talento 35
1.2.1.6.1. Capacitación y desarrollo del talento. 35
1.2.1.6.2. El proceso de capacitación. 24
1.2.1.6.3. Calidad del talento humano. 24
1.2.1.6.4. Factores de la retención del talento humano 24
1.2.2. Desempeño Laboral 43
1.2.2.1. Definición de desempeño laboral 43
1.2.2.2. Dimensiones del desempeño laboral 44
1.2.2.3. Evaluación del desempeño 45
1.3. Formulación del Problema 46

1.4. Justificación e importancia del estudio 46
1.5. Hipótesis 47
1.6. Objetivos 47
1.6.1. Objetivo general 47
1.6.2. Objetivos específicos 47
II. MATERIAL Y MÉTODO 49
2.1. Tipo y Diseño de investigación 50
2.1.1. Tipo de Investigación 50
2.1.2. Diseño de Investigación 51
2.2. Población y muestra 52
2.3. Variables, Operacionalización 52
2.3.1. Variable independiente. 53
2.3.2. Variable dependiente. 54
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad 55
2.4.1. Métodos. 55
2.4.2. Técnicas. 55
2.4.3. Instrumentos. 55
2.4.4. Validez y confiabilidad 56
2.5. Procedimiento de análisis de datos. 57
2.6. Aspectos éticos 57
2.7. Criterios de rigor científico 58
III. RESULTADOS 59
3.1. Tablas y Figuras 59
3.3. Aporte científico 107
3.3.1. Introducción. 107
3.3.2. Objetivo de la propuesta. 107
3.3.2.1. Objetivo general 107
3.3.2.2. Objetivos específicos 107
3.3.3. Análisis de deficiencias en la gestión del talento humano 107
3.3.4. Desarrollo de estrategias 107
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 127
4.1. Conclusiones 127
4.2. Recomendaciones 128

REFERENCIAS 129
ANEXOS 134
Anexo 01:Reporte de nivel de similitud según el software URKUND 135
Anexo 02: Acta de Aprobación de originalidad de Informe de Investigación 136
Anexo 03: Cuestionario para trabajadores 137
Anexo 04: Cuestionario para jefes 138
Anexo 05: Declaración jurada 139
Anexo 06: Licencia de uso 140
Anexo 07: Instrumentos de Validación por juicio de expertos 141
Anexo 08: Evidencias 150

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de las variables..... 53
Tabla 2 Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach..... 56
Tabla 3 Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach..... 56
Tabla 4 Perfil de los colaboradores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 60
Tabla 5 Nivel de abandono en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL por políticas de rotación ... 61
Tabla 6 Valoración de la experiencia en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL..... 62
Tabla 7 Emisión de boletines de logros en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 63
Tabla 8 Reconocimiento de los logros por el desempeño profesional 64
Tabla 9 Opinión de los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL para el desarrollo de estrategias empresariales..... 65
Tabla 10 Nivel de satisfacción con el entorno de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL..... 66
Tabla 11 Capacitaciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. 67
Tabla 12 Nivel de satisfacción con los resultados Recuperados en CHANAMÉ CARS EIRL..... 68
Tabla 13 Preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas 69
Tabla 14 Problemas para alcanzar los resultados requeridos en la empresa CHANAMÉ CARS. 70
Tabla 15 Rapidez en la ejecución de la labor en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 71
Tabla 16 Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 72
Tabla 17 Agrupación de las actividades en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL..... 73
Tabla 18 Responsabilidades y los límites de autoridad en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 74
Tabla 19 Confusión y deficiencias en las operaciones del trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 75
Tabla 20 Trabajo propio y en equipo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 76
Tabla 21Cumplimiento de presencia diaria en el trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL 77
Tabla 22 Cumplimiento con el horario en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 78
Tabla 23 Aptitud para completar tareas y deberes asignados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 79
Tabla 24 Resultados en plazos originalmente pactados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 80
Tabla 25 Habilidad para apresurarse en el trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL..... 81
Tabla 26 Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento..... 82
Tabla 27 Aptitud reservada para guardar datos importantes en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 83

Tabla 28 Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario 84
Tabla 29 Capacidad para tomar iniciativas en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 85
Tabla 30 Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 86
Tabla 31Variable gestión del talento humano. 87
Tabla 32 Gestión del Talento Humano 88
Tabla 33 Dimensión perfil del empleado 89
Tabla 34 Dimensión rotación de personal 90
Tabla 35 Dimensión educación 91
Tabla 36 Dimensión compromiso y motivación 92
Tabla 37 Dimensión formación 93
Tabla 38 Dimensión resultado 94
Tabla 39 Variable desempeño laboral 95
Tabla 40 Desempeño Laboral-cumplimiento 96
Tabla 41 Dimensión calidad del trabajo 97
Tabla 42 Dimensión organización del trabajo 98
Tabla 43 Dimensión colaboración, asistencia y puntualidad 99
Tabla 44 Dimensión responsabilidad 100
Tabla 45 Dimensión capacidad para soportar precio a la entrega de resultados 101
Tabla 46 Dimensión discreción y tacto 102
Tabla 47 Dimensión iniciativa 103
Tabla 48 Análisis de deficiencias en la gestión del talento humano 104
Tabla 49 Perfil del cargo de Gerente 105
Tabla 50 Perfil del cargo de Secretaria 106
Tabla 51Perfil del cargo de Talento Humano 107
Tabla 52 Perfil del cargo de Operaciones 108
Tabla 53 Escala de incentivos 109
Tabla 54 Estrategia de Programas de motivación 110
Tabla 55 Programas de motivación y desempeño 84
Tabla 56 Estrategia 4: Implementar programas de capacitación en CHANAMÉ CARS EIRL... . 84
Tabla 57 Actividad de capacitación-02. 84
Tabla 58 Actividad de capacitación-03. 84
Tabla 59 Actividad de capacitación-04. 84

Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de la investigación 59
Figura 2. Perfil de los colaboradores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. 60
Figura 3. Nivel de abandono en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL por políticas de rotación.....61
Figura 4. Valoración de la experiencia en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 62
Figura 5. Emisión de boletines de logros en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....63
Figura 6. Reconocimiento de los logros por el desempeño profesional.....64
Figura 7. Opinión de los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL para el desarrollo de estrategias empresariales 65
Figura 8. Nivel de satisfacción con el entorno de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL ..66
Figura 9. Capacitaciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 67
Figura 10. Nivel de satisfacción con los resultados recuperados en CHANAMÉ CARS EIRL 68
Figura 11. Preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas 69
Figura 12. Problemas para alcanzar los resultados requeridos en la empresa chanamé CARS. 70
Figura 13. Rapidez en la ejecución de la labor en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL71
Figura 14. Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....72
Figura 15. Agrupación de las actividades en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 73
Figura 16. Responsabilidades y los límites de autoridad en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....74
Figura 17. Confusión y deficiencias en las operaciones del trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....75
Figura 18. Trabajo propio y en equipo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....76
Figura 19. Cumplimiento de presencia diaria en el trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL77
Figura 20. Aptitud para completar tareas y deberes asignados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....78
Figura 21. Resultados en plazos originalmente pactados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.....79

Figura 22. Habilidad para apresurarse en el trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 80
Figura 23. Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento 81
Figura 24. Aptitud reservada para guardar datos importantes en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 82
Figura 25. Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario .. 83
Figura 26. Capacidad para tomar iniciativas en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 84
Figura 27. Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL 85
Figura 28. Variable gestión del talento humano 86
Figura 29. Dimensión perfil del empleado 87
Figura 30. Dimensión rotación de personal 88
Figura 31. Dimensión educación. 89
Figura 32. Dimensión compromiso y motivación. 70
Figura 33. Dimensión formación 40
Figura 34. Dimensión resultado 41
Figura 35. Desempeño laboral 73
Figura 36. Dimensión calidad del trabajo 74
Figura 37. Dimensión organización del trabajo 75
Figura 38. Dimensión colaboración, asistencia y puntualidad 76
Figura 39. Dimensión de responsabilidad 77
Figura 40. Dimensión de capacidad para soportar precio a la entrega de resultados 78
Figura 41. Dimensión discreción y tacto 79
Figura 42. Dimensión iniciativa 50
Figura 43. Organigrama propuesto 81
Figura 44. Reporte similitud según el software urkund 83
Figura 45. Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, 2017 84
Figura 46. Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS 84
Figura 47. Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, 2017 85

CAPITULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

I. INTRODUCCIÓN

CHANAMÉ CARS EIRL es una empresa que hace aproximadamente 24 años ha brindado servicios de mecánica automotriz en la ciudad de Chiclayo, durante estos años se ha podido consolidar como una empresa especializada en la reparación mecánica de vehículos En general.

CHANAMÉ CARS EIRL es una empresa que está en constante crecimiento. Situación que amerita evaluar la gestión del talento humano, específicamente relacionado con la evaluación del desempeño esto permitirá contar con personal que tengan las competencias laborales adecuadas y tengan un desempeño que facilite la fidelización y la consolidación en su crecimiento.

Se tuvo como objetivo proponer estrategias de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

Las hipótesis plantean lo siguiente: Hi: Las estrategias de gestión del talento humano mejora el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017; y Ho: Las estrategias de gestión del talento humano no mejora el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

La metodología de la investigación se basó en un estudio de tipo descriptivo siguiendo un diseño no experimental donde la población estuvo conformada por los 18 trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL los mismos que conformaron la muestra de estudio a quienes se aplicó un cuestionario, utilizando como técnica la encuesta, para establecer los resultados de la presente investigación.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, donde se describe la Realidad Problemática, los Trabajos previos, las Teorías relacionadas al tema el cual respalda las variables de estudio, continúa la Formulación del Problema, la Justificación e importancia del estudio, la Hipótesis finalmente los Objetivos.

El Capítulo II se denomina Material y Método, encontramos el Tipo y Diseño de Investigación, Población y muestra, las Variables de estudio, Operacionalización, las Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los Procedimientos de análisis de datos, los Aspectos éticos y los Criterios de Rigor científico.

Capítulo III: corresponde a Resultados, donde se evidencia la aplicación de instrumentos a través de los resultados mostrados en las Tablas y Figuras, asimismo la Discusión de resultados, el Aporte científico de la propuesta.

Capítulo IV: contiene Conclusiones y Recomendaciones.

Finalmente, las referencias y los anexos, cuyas evidencias son: la encuesta aplicada a trabajadores y jefes, declaración jurada y validación de expertos.

1.1. Realidad Problemática

La gestión del talento humano está atravesando una serie de cambios sustanciales en lo que resta aspectos conceptuales y de aplicación convirtiéndose en el riesgo esencial para consecución de ventajas competitivas competitivo y productivo, convirtiéndose en el riesgo esencial para la constitución de ventas competitivas, la evaluación del desempeño es un sistema que tiene un conjunto de indicadores que permite analizar objetivamente el desempeño de los empleados, en la situación actual de alta competitividad la gestión del talento asume un rol importante en los resultados de las organizaciones , en este contexto se enfatiza la mayor importancia de la evaluación del desempeño, puesto que la gestión del talento humano ayuda a una buena evaluación de desempeño permitiendo la mayor productividad, realizado las indagaciones respectivas se pudo comprobar que en la empresa no dispone de funciones específicas del talento humano y obviamente una de subsistemas de evaluación del desempeño.

La dirección de la empresa no tiene visión estratégica de la importancia de la gestión del talento humano y sus diversas funciones no habiéndose por ello definido una estructura orgánica para dicha área. Específicamente a no tener explícitamente definido el sistema de evaluación de desempeño no se podrá medir el nivel de competitividad de la organización.

De continuar la situación imperante, el impacto inmediato es que la competencia con mejor funcionamiento vaya desplazando del mercado a la empresa Chanamé CARS E.I.R.L y llevarlo a una situación insostenible en el aspecto económico financiero.

En tal sentido y con el propósito de evitar una situación extrema en su funcionamiento y rentabilidad consideramos que se hace imprescindible establecer de forma estructural el funcionamiento de la gestión del talento humano y las sistematizaciones adecuando de la evaluación del desempeño para mejorar los niveles de productividad y consecuente la mejora de situación económica financiera

1.1.1. A nivel internacional

Para Hernández & Ancora (2017) de la publicación en la revista indexada América Económica, explica que actualmente en Chile se estableció que el alto índice de horas (48 horas) a la semana provoca estados físicos de cansancio, desidia, estrés, e incluso trastornos osteomusculares, este índice muchas veces produce que los trabajadores que sufran algún accidente laboral. Pero para evitar los malestares físicos y psicológicos, es por eso que los servicios de incentivos y beneficios, durante las pausas, se recomienda todo tipo de ejercicio, con el objetivo de recuperarse y reponerse para seguir con las tareas encomendadas. Aplicar este tipo de iniciativas en las empresas son importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores, esto se debe de potenciar con la comunicación interna en las empresas". Es importante esta investigación para enseñarle a las empresas e instituciones públicas que los colaboradores muchas veces se ven afectados por la alta exigencia que se le pide ya sean cumpliendo horarios que no están dentro del reglamento laboral de la zona de trabajo, por lo que es vital que como empresarios deban hacer valer los derechos de su personal."

En América Latina, el contexto económico-social en cuanto a la gestión de RR.HH. resulta más compleja debido a los constantes cambios, que requieren un alto grado de flexibilidad organizacional y visión estratégica a largo plazo, para tener impacto en la organización desde la función del área de Talento Humano es necesario entenderla más allá de la estructura, los procesos operativos, o el talento individual; es decir, teniendo una comprensión global del negocio y cómo los factores macroeconómicos que la componen influyen en la gestión de los recursos humanos, según la investigación realizada, muestra el resultado que en países de América Latina como Brasil la PEA es 55% un 60%, en Argentina el 60%, Chile 58%, Ecuador el 69% y Perú 77%, por lo tanto en el aambiente económico y gestión del talento humano, la situación económica de cada país constituye un elemento de importante influencia sobre las actividades que las organizaciones desarrollan, los factores económicos con mayor relevancia son: PIB, tasa de inflación, tasa de desempleo, tasa de población económicamente activa, cuyo propósito es ver los principales influyentes en la definición de los sistemas de compensación salarial y gestión de talento humano. (Deloitte, 2018).

Antinori, (2017) en la investigación realizada en Colombia en la revista indexada de la Universidad Marcos Herminio, nos manifiesta que una excelente interacción con los compañeros de trabajo, es vital para lograr un buen desenvolvimiento profesional

organizacional. No siempre vamos a estar de acuerdo; por lo tanto, lo mejor es comunicarnos con mucha consideración y respeto.

En toda empresa o institución no existe dos personas que piensen igual o den los mismos resultados, cada recurso humano piensa y reacciona de manera diferente, por lo tanto ante un problema o decisión se va a actuar de manera distinta, pero deben establecerse normas ante un conflicto entre compañeros por tener diferentes criterios ante tal o cual situación, hacer notar que se debe tener en cuenta que pertenecemos al mismo equipo y que se debe respetar la opinión de los demás para que nos respeten.

Según López (2017), en Nicaragua, en la publicación en la revista indexada Economía nos manifiesta que las empresas invierten muy poco en la relación trabajador- empleador. Abigail Granja, gerente financiera de la empresa Hamlet, dice "hay que brindar a los colaboradores una elección para desarrollar su carrera para elevar su productividad en la empresa; si ellos están bien, entonces la empresa estará mucho mejor". Este pensamiento no se ha enraizado tan fuerte para los empresarios según datos de la Encuesta de Empresas Sostenibles en Nicaragua 2017, este análisis ha determinado el desarrollo por región, de aquellas organizaciones. "La percepción de los dueños de la empresa debe cambiar en estos tiempos, debe gestionar el talento de su personal, generando un adecuado clima laboral para elevar el desempeño laboral, ofreciéndoles las mejores condiciones ya sean desde las salariales o una buena infraestructura."

En España, la mano de obra barata extranjera para realizar trabajos tan mal pagados, que los propios nacionales no quieren llevarlos a cabo es una de las problemáticas que conduce a situaciones de explotación, siendo la mano de obra en el sector de la agricultura, como en el de la industria, las consecuencias de esta situación para los trabajadores migrantes suelen ser los salarios muy por debajo del mínimo del país, reducción arbitraría del salario, demoras en el pago o ausencia absoluta de pago y largas horas de trabajo, es por ello que urge un adecuado diseño de puestos de trabajo en la gestión del talento en la empresa. (Hetfield, 2015)

Armas, Llanos, & Traverso (2017) manifiestan que en los últimos años el paradigma de la gestión humana ha sufrido muchos cambios, ya que hoy en día una organización es considerada como una entidad viva, que influye en el entorno y las empresas que no innovan o se desarrollan terminan por desaparecer, puesto que estas tienen como parte fundamental

al equipo humano a quienes les deben su accionar y la existencia en el mercado laboral, sus éxitos o fracasos son resultados en gran media de las personas que colaboran con ellas, ya sean las que operan o las personas que dirijan la empresa, detrás de cada proceso, cada paso o gestión se encuentran las personas que cumplen sus tareas y funciones.

Así mismo, las nuevas tecnologías obligan a las empresas y organizaciones a ser más flexibles y adaptarse a los nuevos cambios y retos que la nueva situación les brinda. La competitividad y globalización a nivel mundial son aspectos que influyen en el panorama empresarial, en donde el talento humano se convierte en un elemento estratégico de gran valor para obtener los objetivos trazados. Dado a ello a fines del siglo XX y a principios del siglo XXI, diversas empresas realizaron modificaciones en sus procesos, con la finalidad de mejorar las condiciones de dirección y trabajo, buscando a personas preparadas para hacer frente a los requerimientos de la actualidad y con vocación de servicio (Vásquez, 2017).

1.1.2. A nivel nacional

En cuanto al contexto nacional, específicamente en Lima, Delgado (2016) manifiesta que la gestión del talento humano que se utiliza en la empresas es regular, lo cual indica que hay diversos aspectos que mejorar, asimismo el reclutamiento que se emplea no es adecuado, los procesos para organizar la empresa son regulares, puesto que no son ubicados en un puesto adecuado a su perfil, en cuanto al pago de sus servicios o el brindar a tiempo sus remuneraciones, suele ser percibo como regular e ineficiente, lo que genera incomodad y desconformidad para con la empresa.

Llontop (2018) en la investigación realizada en Lima, por el IMD (International Institute for Management Development), el Perú ocupa en cuanto a fuga de talentos empresariales, el puesto 38, puesto 41 en cuanto a remuneraciones y el puesto 45 de motivación laboral. Ambos factores inciden directamente en la retención o fuga de talentos empresariales. La web trabajando.com considera que otros factores que propician la fuga de talentos tienen que ver con la falta de un buen clima laboral o de incentivos a los trabajadores. Por ello, Mónica Llontop, Gerente de Gestión de Personas del BBVA, recomienda construir una marca, incentivar el crecimiento profesional, la capacitación y la buena comunicación, así como establecer un sistema de incentivos. Pero es también importante que una empresa defina qué tipo de talentos necesita dentro de un equipo. “No puedes contratar diez talentos

en un equipo de diez personas, podrías desperdiciarlos", explica Llontop. Y añade: "Lo importante no es retener a los trabajadores, sino comprometerlos con la empresa, tenerlos cerca y conocerlos."

Sandoval (2017) de su aporte para el diario Gestión nos explica que hay un avance muy importante en el cambio de mentalidad de los gerentes de las empresas en torno a la comunicación interna en las empresas en estos últimos diez años. "Muchas empresas están migrando, y al decir migrar me refiero a cambiar de mentalidad, (…) sienten que la comunicación interna como una variable intangible de negocio, así como otras variables del negocio como la rentabilidad, la liquidez o variables operativas como volumen de producción", comentó. Asimismo, indicó que el ambiente de trabajo debe contar con líderes que busquen llegar a resultados, pero en función a la buena gestión de los colaboradores y que no es lo mismo "llegar a resultados a costa de un mal manejo de las personas". Justamente un mal manejo de la comunicación interna en una empresa trae como consecuencia que las propias personas "no se van a sentir energizadas ni emocionalmente identificadas con la empresa y eso repercute en los resultados de su área de trabajo y de la compañía".

Según describe Arévalo (2017), en su investigación, nos manifiesta que la situación de mejora del desempeño laboral en las pequeñas y grandes empresas en la ciudad de Lima solo se organizan para desarrollar el talento de los colaboradores como factor importante de crecimiento de la empresa, por ejemplo son muchos los factores que inciden para que el clima organizacional se entorne de manera negativa, cuando el clima en la empresa se vuelve hostil, el dirigirse a la oficina se convierte en un suplicio, en un sufrimiento y no dudan en expresarlo a las personas de sus círculos más cercanos, sin embargo, lo que el trabajador está tratando de decir es que no siente que existen las condiciones adecuadas para poder realizar sus labores en forma "normal" o sin sentirse presionados, por otra parte la causa más frecuente de un clima organizacional negativo es la mala gerencia, es decir, la presencia de un supervisor sin las condiciones profesionales y/o personales para tener a su cargo a un grupo de subordinados, el manejo de una cuota de "poder" en la jerarquía organizacional pasa necesariamente por tener la preparación comunicacional adecuada para transmitir órdenes, lineamientos y toda indicación dentro del marco de la gestión empresarial. La alta rotación de personal en una empresa suele ser también un síntoma de que en esa organización no existen las condiciones adecuadas para mantener trabajadores por largo tiempo; ya sean

por factores físicos (infraestructura), contractuales (sueldos y beneficios) o funcionales (procesos y gerencia), entre otros. Inclusive, pudiera darse el caso que la organización ofrezca condiciones "maravillosas", las mejores del mercado, pero los trabajadores no lo consideran o no lo perciben así. En ese caso, el problema se circunscribe en el área de la comunicación interna y, específicamente, fallas en materia comunicacional. (Antesana, 2017,)

Para Olivo (2017) indica que una de las dificultades en las empresas ya seapública o privadas son los procesos y prácticas de gestión del talento humano, no adelantándose de manera articulada con la utilización del planeamiento estratégico desde la misión, visión, principios, propósitos, lineamientos y demás procesos de gestión de una organización, no mejorando de esta manera el sistema integrado y holístico cuyos propósitos son valores sólidos y la capacidad de gestión de su organización.

Desde el punto de vista demográfico, se les considera como Millennials a los jóvenes nacidos entre los años 1981 al 2000, este será el punto de vista empleado en la investigación; sin embargo, desde el punto de vista conductual ser Millennial significa tener patrones de comportamiento similares a un perfil determinado. Según el punto de vista demográfico podemos afirmar que existen Millennials peruanos, pero según el punto de vista conductual, no se puede señalar esto aún debido a que no se sabe si las características del comportamiento son similares o diferentes a los Millennials norteamericanos o si sus expectativas laborales lo son. Esta generación tiene expectativas laborales como cualquier otra generación, el problema está en que muchas de estas son diferentes a las que algunas organizaciones vienen implementando actualmente; es por ello que las áreas de recursos humanos deben conocer sobre estas nuevas expectativas y considerarlas dentro del paquete de estrategias que vienen aplicando. (Mitta & Dávila, 2015, p. 3)

1.1.3. A nivel local

La Comunidad Laboral Líder de Iberoamérica (2018) en su blog *Trabajando por Latinoamérica*, dentro de su artículo denominado: “La mejora de la gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral” nos refiere que es muy imprescindible motivar a un colaborador tiene que ver con proveerle de estímulos o condiciones necesarias para que adopte el comportamiento y/o desempeño profesional que se requiere. Si bien es cierto, que las técnicas posibles de utilizar son diferentes, dependiendo de las diversas realidades

culturales, sociales, etc., también existen pautas generales para lograr el mayor interés y compromiso de los trabajadores, con el propósito de mantenerlos tanto a ellos como a la organización, satisfechos y felices, por ello es importante que la gestión del talento humano sea un catalizador del mismo para el logro de ese objetivo.

García y Meléndez (2015) indican que EDPYME Raíz no contaba con una función principal en el área de gestión de personal, por lo tanto no ofrecía soluciones y enfoques prácticos a los nuevos problemas humanos que cada día enfrentan las organizaciones, por lo era necesario hacer una propuesta a la empresa en estudio, cuya finalidad era mejorar el proceso que actualmente posee, generando un proceso adecuado y eficiente de evaluación y así tener información significativa que le ayude a mejorar el desempeño de sus colaboradores, posteriormente, tomar buenas decisiones.

En este sentido, la capacidad de la Empresa Chanamé Cars E.I.R.L. para adaptarse a los cambios del mercado son esenciales para continuar en el mercado como una empresa que brinda confianza a sus clientes fortalecidos con una buena gestión del talento en la empresa. Por ello de acuerdo a lo mencionado anteriormente nos permite fundamentar que la motivación cumple un papel importante dentro de la organización que repercutirá en temas organizacionales como: compromiso organizacional, satisfacción laboral, cultura organizacional, clima laboral, relaciones organizacionales, etc. Actualmente existe gran consenso respecto a que la satisfacción laboral es una variable fundamental dentro de la productividad. El activo más importante de la organización son los colaboradores y es necesario generar satisfacción en los mismos tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la empresa. La Empresa Chanamé Cars E.I.R.L., durante estos 24 años ha colaborado con el crecimiento micro empresarial de sus clientes, logrando consolidarse como una empresa especializada en la reparación de vehículos en general, además de brindar servicios de reparación a clientes particulares. La Chanamé Cars E.I.R.L., siendo una empresa que está en una etapa de crecimiento y debe tener en cuenta que el factor humano es muy importante para el desarrollo de la empresa, ya que se tiene que contar con un personal cuyo desempeño esté orientado en dar valor al cliente, por lo que es necesario conocer la situación de la gestión del talento y el desempeño laboral en la empresa.

En el diagnóstico del desempeño en Chanamé Cars E.I.R.L., se ha determinado que existen factores que favorecen al desempeño de la empresa como: los trabajadores tienen el

perfil adecuado para el puesto que ocupan, también se identificó que la experiencia profesional es valorada por el propietario. Sin embargo, existen factores que afectan el desempeño como la falta de capacitaciones para mejorar las habilidades de los colaboradores, también los logros Recuperados no son reconocidos por la organización y no se motiva al trabajador debido a la falta de capacidad de dirección a la hora de reconocer abiertamente sus logros, definir y comunicar objetivos, asignar indebidamente puestos o funciones o carecer de programas adecuados de promoción y formación, todo ello producto de una inadecuada gestión del talento humano en la empresa.

En este sentido, de continuar con la misma situación el desempeño de los trabajadores de la empresa Chanamé Cars E.I.R.L. no mejorará para ser aprovechado al máximo el potencial de cada uno de los colaboradores de la empresa. En este sentido, si la problemática identificada requiere de una gestión eficiente del talento humano la cual favorecería el desempeño de la empresa estudiada.

1.1. Trabajos Previos

1.1.1. A nivel internacional

Chimbay & Simbaña (2017). En su investigación: Plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación en la empresa Plusservices S.A. Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Realizado en la investigación en la cual se consideró el tipo de investigación descriptiva, diseño de investigación inductiva y deductiva, las técnicas e instrumentos de recolección son de encuestas y entrevistas a todo el personal de la empresa y los resultados mostrados en tablas y gráficos. Estableciendo como objetivo general diseñar un plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación de la empresa PLUSSERVICES S.A. Y en objetivos específicos: Analizar los fundamentos teóricos que involucra un plan de gestión del talento humano. Diagnosticar los motivos que han incrementado el índice de rotación dentro de la empresa PLUSSERVICES S.A. Esquematizar los procesos operativos que deben conformar el plan de gestión de talento humano para reducir el índice de rotación dentro de la empresa PLUSSERVICES S.A. Evaluar la relación beneficio – costo de la aplicación de un plan de gestión de talento humano y la reducción del índice de rotación en la empresa PLUSSERVICES S.A. Concluyendo que la empresa cuenta con colaboradores

que no poseen una estabilidad laboral, ya que casi todos tiene menos de un año de antigüedad, al mismo tiempo, realizando un análisis dentro de la empresa PLUSSERVICES, se puede conocer que existe un elevado porcentaje de rotación del personal, debido a que no se ha creado vinculados de fidelización dentro de la compañía. Esto puede deberse a la falta de desarrollo profesional que la entidad brinda, por lo que muchos ingresan a la empresa con la convicción de que solo es un trabajo temporal, lo cual afecta a la empresa, pues constantemente debe capacitar nuevo personal y pagar liquidaciones. Por otro lado, con el fin de generar un plan de incentivos que permita disminuir los índices de rotación del personal, se establece un esquema en el cual se mejoren las condiciones de trabajo de los colaboradores, no solo en el ámbito monetario, sino en el ámbito profesional y de clima organizacional basándose en la mejora de los procesos de aprendizaje, facilidades para ser profesionales, aumento de su experiencia y aporte en la toma de decisiones institucionales.
En la presente investigación Chimbay y Simbaña utilizó en la parte teórica a los autores relevantes en su realidad problemática y nos manifiesta que en el mundo hay algunas empresas que tienen una alta rotación del personal y que solo es un trabajo temporal, es por ello que toman en cuenta realizar cambios estructurales para revertir esta situación, toman al autor Ibarra como referencia en la rotación del personal, por otro lado, en el aporte práctico demuestra que la empresa debe de aplicar algunos incentivos , establecieron un esquema para que mejoren las condiciones de trabajo, no solo en lo monetario, sino también en el clima organizacional que es una dimensión de la gestión del talento humano de nuestra investigación.

Ibarra (2017), en su tesis titulada: “Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una empresa de transportes en la ciudad de Loja”. En la Universidad Nacional de Loja, facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, donde el objetivo general se basa en el diseño de un Modelo de Gestión de Talento Humano que se basa en la Inteligencia Emocional para disminuir la rotación de personal en una institución bancaría, los específicos son diagnosticar el talento humano en la empresa de transportes en la ciudad de Loja, analizar los factores de la rotación del personal, determinar los factores de la gestión del talento humano que influyen en la rotación del personal, la hipótesis : las estrategias de un diseño de gestión del talento humano mejorará la rotación del personal de una empresa de transportes de la ciudad de Loja, para ello la investigación adoptó un diseño no experimental,

descriptivo, empleando instrumento de análisis de datos como es el caso del cuestionario y guía de análisis documental, direccionado a una muestra de 61 colaboradores, permitiendo llegar a concluir lo siguiente: si se realiza u luego de analizar los resultados se puede decir que este modelo de gestión de talento humano ayudará a contar con personas competentes que se adecuen de mejor manera a las exigencias de los cargos y a las expectativas de la organización, adoptando una actitud de continua mejora. Concluyendo que tener conciencia de lo que es la Inteligencia Emocional, se puede tener ventajas ante una eventual competencia por un puesto de trabajo.

Gatia (2017). En su tesis Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la empresa Anglo ecuatoriana de Guayaquil. Facultad de Ciencias Sociales y Empresariales, Escuela de Administración, Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Realizado una investigación en la cual se consideró el tipo bibliográfica y de campo; las técnicas e instrumentos de recolección de datos son: observación directa y encuestas. Por otro lado, se aplicó el método de diagnóstico diagrama de Pert el cual determinará el tiempo empleado en la selección del personal y la respectiva evaluación del desempeño del personal que se traducirá a través de indicadores cuantitativos para medir la eficacia del área de Recursos Humanos. Teniendo como objetivo general diseñar un plan estratégico que mejore la gestión de Recursos Humanos de la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil y los objetivos específicos son: Diseñar el departamento de Recursos Humanos. Determinar un sistema de asistencias con automatización al sistema de Recursos Humanos para verificación y registro de nómina. Definir un plan de capacitación. -Diseñar de un manual de funciones para el departamento de Recursos Humanos; para ello se empleó una metodología descriptiva, no experimental, transversal, empleando como muestra información concerniente a los 51 colaboradores de la empresa. Concluyendo que el estudio de investigación permite fortalecer la gestión del departamento de Recursos Humanos de la compañía Anglo Ecuatoriana y permite identificar las causas principales de riesgo que afectan los procesos de gestión de Recursos Humanos, con el fin de proponer un plan estratégico de gestión de Recursos Humanos que aporte con objetivos permitiendo obtener resultados positivos en el aumento del rendimiento administrativo de forma eficiente. Por último, se concluye que el diseño de un modelo de gestión de Recursos Humanos en la empresa Anglo Ecuatoriana de Guayaquil C.A. mediante propuesta determina el desarrollo de un plan estratégico de gestión de Recursos Humanos el cual permite tomar medidas de

precaución mediante la propuesta de soluciones sobre las problemáticas evitando errores administrativos, optimizando tiempo y recursos, aumentando la agilidad y eficiencia de los procesos el cual contribuirá con mejores resultados a la organización.

Loyola (2016). Diseño de un plan para disminuir la rotación de vendedoras en una Empresa de Retail. Universidad de Chile, Chile. Realizado una investigación en la cual se consideró el tipo de investigación descriptiva- exploratoria, utilizando la técnica de encuesta y la información obtenida se analiza en tablas y gráficos. Considerando como objetivo general de la investigación es diseñar un plan de acción a seguir, que le permita a la empresa disminuir la alta rotación de vendedoras en sus tiendas especialistas. Asimismo, como objetivos específicos son: el primero recopilar exploratoriamente todas las posibles causas que pueden estar causando la rotación en las vendedoras de la empresa, segundo objetivo estudiar e identificar descriptivamente cuáles son las causas más importantes de la rotación, según la percepción de las vendedoras, que afectan a la empresa y el último objetivo proponer plan de acción a seguir para que la empresa logre disminuir la rotación de vendedoras en un futuro. Se llega a la conclusión que una compañía presente una rotación de 249% (lo que provoca que el promedio de duración de las vendedoras sea de 1,5 meses), hace que este problema sea muy difícil de sobrellevar para cualquier empresa. Finalmente se concluye es, que la empresa tiene un nivel de rotación insostenible, la cual provoca variados daños a la compañía, entre ellos, atraso en los procesos, altos costos asociados, pérdida de ventas, multas, mal clima laboral, entre otros. Puesto que no toda la rotación que se produce en la empresa causa daño, ya que se debe tener un cierto porcentaje asociado a renuncias involuntarias, es decir, a despidos por parte de la compañía, ya que esto permite mantener un sano equipo de trabajo, sin que nadie perjudique las ventas ni el clima laboral, pero tampoco se debe abusar de este ítem de rotación ya que de todas formas, un despido provoca los mismos altos costos a la empresa, solo que entrega el beneficio de aumentar las ventas con alguien más capacitado o disminuir las renuncias de otras vendedoras a causa de una persona.

Yahuayri (2016), realizó una tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en Mabetex”, argumento que en la empresa en estudio se gestiona el desempeño laboral de manera empírica por lo que se produce un desequilibrio laboral, lo que repercute en la productividad de la empresa, además la gestión del potencial humano es inadecuada,

ya que no se toma en cuenta las opiniones del empleado, no se les brinda un buen ambiente laboral, y existe una gran falta de motivación, estos aspectos fueron estudiados dentro de la gestión del talento humano y se relacionó con su incidencia en el desempeño laboral. Se concluye que la efectividad de la organización y la mejora de su desempeño laboral dependerán de la mejora en la gestión del talento humano, ya que según los resultados es deficiente y el personal no se siente satisfecho en sus puestos de trabajo.

Flores (2015) realizó la investigación: *Modelo estratégico de gestión de talento humano para la superintendencia de economía popular y solidaria,* en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, el cual tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión estratégico para el talento humano, haciendo uso de un enfoque cualitativo. Los resultados muestran que la superintendencia está realizando hace dos años esfuerzos encaminados a la eficacia para crecer como una entidad organizada, con la implementación del modelo de gestión se buscó la cohesión y contar con el talento más apropiado para las funciones a realizar, además buscó un sistema debidamente integrado que apoye a este talento humando, involucrando a la alta dirección para alcanzar la excelencia. Por otro lado, el posicionamiento de la dirección de talento humano debe considerar como un motor para el éxito de la entidad, si el modelo se aplica se asegurará el valor de la institución en cuanto a factores externos, el reto más importante en el mismo es el de hacer entender a los directivos la relevancia del talento humano frente a la productividad.

El mencionado trabajo de investigación fue considerado, debido a que manifiesta la importancia y relevancia del plan de gestión del talento humano, para mejorar aspectos tanto internos como externos, así mismo muestra los beneficios de implementar y ejecutar un plan destinado a mantener satisfecho al personal que toda organización o empresa posee, siendo este esencial para su éxito.

Montoya & Boyero (2015) en México, realizaron una tesis titulada “Gestión del Talento Humano en la Universidad Pública”, donde se describe que en la universidad la gestión del talento ya que no se sigue un procedimiento adecuado en función al puesto que se va a ocupar, por lo que se desconoce que cada área requiere de características profesionales específicas para lograr un trabajo de mayor calidad.

Concluyendo que la gestión del talento en la universidad debe ser planificado y organizado desde la inducción de los trabajadores con el fin de lograr mejores resultados en

las áreas de trabajo de la Universidad, además se debe contar con un documento como herramienta de gestión del talento donde se especifique las necesidades de cada área de trabajo para así tomar acciones correctivas en beneficio de todos los que integran la organización.

1.1.2. A Nivel Nacional

Suyo (2017) en su investigación titulada *Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Maras-Urubamba, 2017*, de la Universidad Cesar Vallejo - Perú, tuvo como finalidad determinar en qué medida la gestión del talento humano se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores, se desarrolló una investigación de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 73 trabajadores de la municipalidad de Maras, siendo 30 mujeres y 43 varones, es importante mencionar que la muestra fue no probabilístico. Los resultaros nos describen que el 47.9% de los trabajadores evalúan como poco adecuado la gestión del talento humano dentro del municipio, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: admisión de personas, aplicación de personas, compensación de personas, mantenimiento de personas, desarrollo de personas y evaluación del personal, también podemos concluir que el 63% de los trabajadores del municipio consideran favorable su productividad laboral, evaluando la misma por factores tanto individual, grupal como organizacional. Para determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y la productividad laboral se evaluó mediante la prueba de hipótesis T Kendall obteniendo como resultado p-valor < 0.05, es decir que existe relación entre las variables en estudio de manera moderada ($T_B = 0.482$).

La investigación mencionada guía a la presente, debido a que se muestra que, si se trabaja adecuadamente en la gestión de talento humano, este influirá positivamente en la productividad en el trabajo, lo cual disminuirá costos y tiempo, ante ello la propuesta beneficiará a la empresa.

Asencios (2017). En su tesis titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue. Lima, 2016”,

Universidad Cesar Vallejo, Perú, Lima – en donde se obtuvo los siguientes hallazgos : se observó que 58 (63%) de los servidores administrativos encuestados perciben a la gestión del talento humano como regular, por otro lado, 18 (21%) servidores perciben su la gestión

del talento humano como alto, finalmente, 14 (16%) servidores califican a la gestión del talento humano como bajo, En la tabla 13 y figura 6, se observa que 47 (47%) de los servidores administrativos encuestados perciben al desempeño laboral como alto, por otro lado, 39 (39%) servidores perciben al desempeño laboral como regular finalmente, 14 (14%) servidores califican al desempeño laboral como bajo, conclusiones: se encontró que la gestión del talento humano tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; de igual forma la admisión de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; las capacidades tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral; y la compensación de personal tuvo una relación positiva moderada con el desempeño laboral.

Inca (2016). En su tesis titulada "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas", Universidad Nacional José María Arguedas, Perú, Andahuaylas – en donde se pudo tener los principales hallazgos: Se aplicó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0,819 lo que significa que existe una correlación positiva alta, y con respecto al valor de "sig." se obtuvo un resultado de 0.000, que es menor a 0.05 (nivel de significancia), por ende, existe relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, llego a las siguientes conclusiones : 1. La Gestión de Talento Humano y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.819, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre gestión de talento humano y desempeño laboral. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de talento humano, se apreciará en el desempeño laboral del trabajador. 2 La selección de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.640, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y la calidad del trabajo. 3 La selección de personal y trabajo en equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.613, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre selección de personal y el trabajo en equipo. 4 La capacitación de personal y calidad del trabajo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.756, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre capacitación de personal y la calidad del trabajo. 5 La capacitación de personal y trabajo en

equipo en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.672, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre capacitación del personal y el trabajo en equipo.

Bedoya (2016) en su tesis titulada "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas", Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, Lima- se pudo determinar que el desempeño de cada recurso humano está en función de la actividad asignada, cuyos resultados son satisfactorios, más que satisfactorios, o que obtienen calificativos de bueno a excelente; la evaluación de desempeño es de tipo cualitativa en sus cuatro etapas, en la etapa de planeamiento como previsión del desempeño se logra conocer que el funcionario, tiene un espíritu de colaboración es sano y diligente, que requiere capacitación para estar acorde a los cambios en el mundo empresarial; se llego a las siguientes conclusiones, manifiestan que los propósitos de gestión de evaluación de desempeño están sufriendo grandes modificaciones a fin de adecuarse a las nuevas exigencias de los escenarios modernos. El estudio de la función de los recursos humanos y del proceso de gestión de evaluación de desempeño, así como de su adecuación a los nuevos tiempos, constituye un gran desafío que las empresas deberán afrontar decididamente en los escenarios de los mercados globalizados, si desean ser competitivo y permanecer en éste, de igual manera los nuevos enfoques radican en el análisis de las mejores prácticas empresariales y en la acción de revisar el cambio de recursos humanos y del proceso de gestión de la evaluación de su desempeño especialmente en tres dimensiones economía, social y tecnológica. La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad.

Gómez (2017). Rotación del personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros SAC, de los Olivos - Lima, 2017. Universidad César Vallejo, Lima. Realizado una investigación en la cual se consideró el tipo de investigación Hipotético – Deductivo, el diseño de la investigación a realizar es No Experimental, Transversal o Transaccional. La técnica de la encuesta y el instrumento que se utilizó es el cuestionario para procesar la información a través del software estadístico SPSS 20. Teniendo como objetivo general determinar cómo influye la rotación de personal en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa F.Q. Ingenieros S.A.C., Los Olivos, año 2017. Asimismo, los objetivos específicos son: determinar la influencia del

clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa, determinar la influencia de la remuneración en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa y determinar la influencia de la evaluación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Se llega a la conclusión que se determinó que la rotación de personal influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa F.Q Ingenieros S.A.C, distrito de Los Olivos, año 2017, además existe una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio. También que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, además existe una correlación positiva fuerte entre las variables de estudio. Se estableció que la remuneración influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa.

El estudio de Gómez en el tema del aporte teórico nos manifiesta utilizó el diseño no experimental, transversal o transaccional, aplicando un cuestionario para procesar información a través de un software estadístico, el mismo que nosotros aplicaremos a nuestra investigación, de igual manera llego a la conclusión de que la remuneración influye significativamente en el desempeño laboral de institución, por los cual también hay un aporte práctico el cual será de utilidad en nuestra investigación.

Hancco (2017). En su Tesis Propuesta de mejora del proceso de gestión del talento humano para reducir el índice de rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa Candwi SAC., 2018. Facultad de Ciencias Empresariales, escuela de Administración, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Realizado una investigación en la cual se consideró el tipo de investigación descriptiva. Considerando como objetivo general implementar la propuesta de mejora del proceso de gestión del talento humano, para reducir el índice de rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa CandWi SAC, 2018. Conjuntamente con los objetivos específicos en identificar los factores de la gestión del proceso actual de reclutamiento y selección que se relacionan con el índice de rotación del personal en el área de lectura de medidores de la empresa; el segundo objetivo caracterizar y cuantificar los costos directos e indirectos en los que se incurre en el proceso de la rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa y el último determinar si la propuesta de mejora del proceso de gestión incide en la reducción del índice de rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa. La investigación contó con un tipo de investigación deductivo, analítico, no experimental, descriptivo empleando sus instrumentos de recolección de datos a una muestra de 38 colaboradores. Se

concluye que la investigación efectuada muestra que, es de vital importancia desarrollar la propuesta de mejora en el proceso de gestión del talento humano, para lo cual es necesario instaurar la gerencia de gestión de talento humano, para gestionar de forma adecuada el capital humano existente y los nuevos ingresantes, para que se pueda establecer claramente el perfil y la descripción de puestos de cada una de las áreas de la empresa. Además, desarrollar un plan estratégico de contratación de personal que permita identificar las competencias y habilidades requeridas de los colaboradores idóneos para cada una de las áreas de la empresa, teniendo en cuenta los procesos de evaluación y capacitación que permita identificar las necesidades de mejora y corrección en todas las áreas de la empresa.

Hancco, en su investigación utilizó una estructura de plan de rotación del personal basado en el autor Chiavenato, proporcionando información sobre los factores, características y costos que genera la rotación, además establece acciones que se debe tener en cuenta para la reducción de dicha rotación, por otro lado, en el aporte práctico demuestra que la organización debe de desarrollar un plan estratégico de contratación de personal que permita identificar las competencias y habilidades requeridas por los colaboradores para cada una de las áreas de la empresa, teniendo en cuenta los procesos de evaluación.

Oscco (2015) Apurímac, realizó una investigación titulada "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014" argumento que en la entidad en estudio se presenta un bajo índice de desempeño laboral, como consecuencia de una falta de integración, una mala cultura laboral, y un inadecuado clima laboral, todo ello es resultado de una mala gestión del talento humano por lo que se pretende demostrar estadísticamente que esta variable incide en el desempeño laboral de la entidad. Se concluye que la gestión del talento humano se relaciona de forma positiva con el desempeño laboral del potencial humano de la entidad, esto basado en análisis de coeficiente de correlación de Spearman (0.552), por ello la implementación de un adecuado plan de gestión del talento humano permitirá mejorar el desempeño laboral en la entidad.

A Nivel Local

Chávez (2017) en su tesis "Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Agroindustrias A.I.B. S.A Motupe, 2017", se determinó la importancia del aporte de ambas variables, de esta manera se pudo identificar la problemática del desempeño laboral en la empresa estudiada debido a factores de la

gestión del talento humano. Concluye que el desempeño laboral de la institución estudiada está en función a diferentes factores que afectan los buenos resultados, los que van desde la inducción de los trabajadores, hasta la falta de capacitaciones frecuentes, además, está la falta de interés de los trabajadores en desarrollar sus capacidades profesionales para desempeñarse mejor en su trabajo. La investigación es importante, porque presenta situaciones similares a la del presente estudio, donde se presenta una problemática en el desempeño de los trabajadores, para lo cual se requiere de acciones que mejora que permitan al trabajador lograr mejores resultados, para ello, pone énfasis en la capacitación de los colaboradores.

Dinatale y Flores (2017) realizaron una investigación sobre un "Plan de Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño laboral de la Empresa ANYA Contratistas Generales S.R.L Chiclayo, 2017". En la problemática se describe que en la empresa Anya Contratistas Generales se presenta una discrepancia entre los puestos de trabajo y la preparación de los trabajadores que la ocupan, lo que ha ocasionado la fuga de personal valioso para la empresa debido a que se presentan mejores oportunidades laborales, muchas veces en empresas de la competencia. Esta situación afecta a la empresa al tener que buscar personal que genere valor a ANYA Contratistas Generales, los resultados muestran que en la empresa ANYA contratistas generales S.R.L no se cuenta con un plan de retención del talento humano lo que no le permite ser más competitivo en el mercado al perder a personal que genera valor a la empresa: además, se determinó que los factores que influyen en la competitividad se dan principalmente por la falta de acciones que retengan al personal que es valioso para la organización trayendo como consecuencias ser menos competitiva que otras empresas del sector.

Se concluye que el plan de retención de talento humano está dado por la necesidad de la empresa de generar valor en sus actividades de tal forma que se pueda ser más competitivo en el sector construcción con personal talentoso y que puede hacer crecer a la empresa.

Cayotopa (2017), en su tesis "Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo", tesis de pregrado, cuyo objetivo es proponer estrategias de gestión de talento humano basado en un modelo gestión por competencias con el fin de mejorar la gestión en general de la empresa Grupo RTP SAC Chiclayo. Entre los resultados se encuentra que la empresa Grup RTP SAC no cuenta con un proceso formar y

estructura de gestión de talento humano. Las conclusiones a las que llega la presente tesis son: para obtener una gestión eficiente de personas la empresa debe implementar un modelo de gestión por competencias cardinales como compromiso, ética, orientación a resultados, calidad de trabajo y trabajo en equipo. Como recomendaciones el área de recursos de humanos debe de realizar un análisis de puestos con el fin de elaborar los perfiles de todos los puestos de trabajo de la organización. Además, la empresa debe de realizar capacitaciones continuas con el fin de mostrar las principales competencias que orientarán el trabajo diario y resultados de la empresa. La presente tesis permite determinar que para obtener una gestión eficiente de personas la empresa debe implementar un modelo de gestión por competencias cardinales como compromiso, ética, orientación a resultados, calidad de trabajo y trabajo en equipo.

García y Meléndez (2015), en su investigación han generado una propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño dirigida a los colaboradores de EDPYME Raíz en Chiclayo, en el año 2015. Para lograr el objetivo propuesto, fue necesario diagnosticar cuál era el proceso de evaluación de desempeño de los empleados de la empresa materia de la presente tesis. La encuesta que fue utilizada se basó en el desarrollo teórico de Dessler, Allens y Chiavenato y fue estructurada bajo la técnica de Likert. La principal conclusión que se obtuvo con la presente tesis, fue que el proceso de evaluación de desempeño que se aplica a los colaboradores de EDPYME Raíz en Chiclayo se encontró en un nivel alto. La propuesta generada está orientada a identificar y mejorar los indicadores que se ubicaron en un nivel regular e inclusive bajo, con la finalidad de poder perfeccionar el proceso de evaluación.

Panta (2015) realizó una investigación titulada “Análisis de la Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "talentos" de la ciudad de Chiclayo”, tuvo como objetivo en realizar un análisis de la gestión del talento humano para poder determinar el nivel de relación que puede tener con el desempeño laboral en la empresa estudiada. En la problemática se describe que hay deficiencias en el desempeño de los trabajadores principalmente por un clima organizacional donde hay deficiencias. Concluye que debido a la falta de preocupación de quienes dirigen los centros educativos en el desarrollo del personal, el desempeño de los trabajadores, en algunos casos, no es el esperado, por lo tanto se requiere de la capacitación de los trabajadores como parte de mejora en el clima organizacional, de esta manera los resultados serían mejores y estarían en función a lo que esperan los directores para la empresa, en este

caso, centros educativos. En este caso, se ve que otro factor importante del desempeño laboral es el clima organizacional, por lo que debe tomarse en cuenta para el desarrollo de un buen trabajo, así los resultados que se espera lograr serían más eficientes en la empresa.

Chavesta (2015) en su tesis "Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe", se determinó la relación que existía entre ambas variables, de esta manera se pudo identificar la problemática del desempeño laboral en la institución estudiada debido a factores de la gestión del talento humano. Concluye que el desempeño laboral de la institución estudiada está en función a diferentes factores que afectan los buenos resultados, los que van desde la inducción de los trabajadores, hasta la falta de capacitaciones frecuentes, además, está la falta de interés de los trabajadores en desarrollar sus capacidades profesionales para desempeñarse mejor en su trabajo. La investigación es importante, porque presenta situaciones similares a la del presente estudio, donde se presenta una problemática en el desempeño de los trabajadores, para lo cual se requiere de acciones que mejora que permitan al trabajador lograr mejores resultados, para ello, pone énfasis en la capacitación de los trabajadores.

Cuadra y Panta (2015), en su tesis "Gestión del talento y toma de decisiones en la Caja Trujillo - Sucursal Chiclayo", la cual fue un estudio del tipo correlacional en la cual se determinó la relación de las variables estudiadas, gestión del talento y toma de decisiones, para lo cual se siguió un estudio no experimental teniendo como muestra a 55 trabajadores de la empresa financiera estudiada a quienes se aplicó un cuestionario tipo escala de Likert.

Concluyeron que muchos de los trabajadores se encuentran satisfechos en su trabajo, ya que el ambiente de trabajo es agradable para ellos y las bonificaciones, sin embargo no todos los trabajadores son considerados al momento de tomar las decisiones, siendo una de las debilidades de la gestión del talento en la empresa estudiada, para lo cual se ha realizado una propuesta con estrategias y acciones relacionadas a la problemática de la empresa, de esta manera se podría mejorar la gestión del talento de la misma.

La planificación en la empresa es importante, ya que de esta manera se realizaría una mejor gestión del talento para lograr mejores resultados en el corto plazo, de esta manera la gestión de la empresa sería más eficiente.

1.2. Teorías relacionadas al tema.

1.2.1. Gestión del talento.

1.2.1.1. Definición de gestión de talento.

> El término recurso humano describe a la persona como un instrumento no como el capital principal de la empresa, que posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización; por tanto, en la actualidad, se utiliza el término talento humano, ya que todas las personas poseemos talentos. (Vallejo, 2015, p. 15)

La gestión del talento involucra tener en cuenta el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, así como el conocimiento necesario en función a las actividades que desarrolla y las competencias que el puesto requiere.

Para Castillo (2005 p. 87), la gestión del talento humano, debe formar parte de la planificación empresarial ya que el potencial del personal debe ser desarrollado para lograr mejores resultados en la empresa, es así que la planificación no debe excluir el desarrollo del personal, ya que son parte de la columna vertebral de la empresa, por lo tanto, son muy importantes y no se les debe dejar de lado en cuanto a su desarrollo profesional.

Cuesta (2013) “manifiesta que la gestión del talento humano está comprendida por las capacidades que tiene el trabajador para realizar sus funciones con eficiencia, el cual se desarrolla con mucha actitud ante los buenos resultados que la empresa espera de cada uno”.

Chiavenato (2009) indica que el talento del personal tiene que ver con tres factores fundamentales de los profesionales, la primera es el conocimiento que tienen producto de la experiencia o estudios que haya realizado, el segundo tiene que ver con las habilidades propias, y el tercero con las actitudes del trabajador frente al trabajo y los resultados logrados. El talento humano en la empresa es algo indispensable y que debe ser reconocido y a la vez desarrollado de manera constante para que los trabajadores se sientan motivados y orientados hacia el logro dentro de la empresa. Las personas serán la diferencia competitiva que propine y sostenga el éxito de la organización si se convierte en la competencia básica de esta en su principal ventaja competitiva dentro de un mundo movilizado, inestable y cambiante en el que existe una competencia feroz. (p.48)

1.2.1.2. Importancia de la gestión de talento humano

Castillo (2005) hace una síntesis sobre la importancia de la gestión de talento humano, considerando que desde hace un buen tiempo, las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales, tradicionalmente, la Gestión del Talento Humano ha sido vista como algo secundario e irrelevante, la preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional, las personas pasamos buena parte de nuestras vidas en el trabajo y desarrollarse en la vida está ligado generalmente al desarrollo en el trabajo. Desarrollo integral que no sólo consiste en aprender cosas nuevas, sino también en desarrollar habilidades y destrezas de diversa índole.

Por tanto decimos que la Gestión del Talento Humano, se ha convertido hoy en día en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios, es por ello que Castillo (2005) manifiesta que en un área operativa, Recursos Humanos se convierte en el socio estratégico de todas las demás áreas, siendo capaz de potenciar el trabajo en equipo y transformar la organización radicalmente; esa es la finalidad: Que las personas se desarrollen integralmente de manera individual y grupal, y así conseguir el crecimiento de la organización

1.2.1.3. ¿Por qué estudiar Gestión del Talento Humano?

Para trabajar con las personas en forma efectiva es necesario comprender la actuación humana y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y prácticas útiles que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo ágil y motivada.

La gestión de talento humano es necesario estudiarlo porque es considerada como la ventaja competitiva a través de la gente, y aunque las personas son importantes para las organizaciones, en la actualidad han adquirido una función aún más importante en la creación de ventajas competitivas para la organización; de hecho, un número creciente de expertos plantea que la clave del éxito de una organización se basa en el desarrollo de un conjunto de competencias que la distinguen de las demás. El desarrollo de estas competencias, si bien es un proceso complejo, y requiere un trabajo arduo, proporciona una

base a largo plazo para realizar las innovaciones y cambios, desarrollo de productos y servicios y el logro de la misión.

1.2.1.4. Ventajas competitivas de la Gestión de Talento Humano

Las empresas lograrán ventajas competitivas a través del personal si son capaces de satisfacer los siguientes criterios:

(1) Mejoran la eficiencia o eficacia de la organización. El valor aumenta cuando los trabajadores encuentran medios para disminuir costos, proporcionar algo único a clientes o usuarios, o alguna combinación de estos puntos, (2) Sus habilidades, conocimientos y capacidades no están al alcance de la competencia. (3) Los demás no pueden imitar sus capacidades y contribuciones. (4) Sus talentos pueden combinarse y desplegarse para trabajar en nuevas tareas en cuanto sea necesario. En las organizaciones e instituciones sin fines de lucro, la ventaja competitiva se entiende como el cumplimiento de la misión para la cual fue creada. Es decir, una adecuada Gestión del Talento Humano debe contribuir al logro de los objetivos de la institución, acercándola a su visión. (Reyes, 2015, pág.7)

La Gestión del Talento Humano moderna va más allá de la Administración de las Personas, sino que está orientada a la Gestión o Administración con las Personas. Este es el reto: lograr que las personas se sientan y actúen como socias de la organización, participen activamente en un proceso de desarrollo continuo a nivel personal y organizacional y sean los protagonistas del cambio y las mejoras. (Castillo, 2005, p.86)

1.2.1.5 Objetivos de la gestión de los recursos humanos

Es primordial que los objetivos de la gestión de los recursos humanos deben contribuir con que la empresa ocasione más y sea la mejor en fiel cumplimiento se estrategia de negocio, en ese marco busca mejorar el rendimiento del trabajo, ofrecer bienestar a los empleados y explicar claramente las tareas a desempeñarse.

Reyes (2015) clasifica a los objetivos de la gestión de recursos humanos en Explícitos:

(1) Atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias de la empresa u organización.

(2) Retener a los empleados deseables.

(3) Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la empresa y se involucren en ella.

(4) Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la empresa; e implícito: Mejora de la productividad, mejora de la calidad de vida en el trabajo y el cumplimiento de la normativa: Productividad, Calidad de vida en el trabajo, Cumplimiento de la normativa, Objetivos a largo plazo.

La gestión de los recursos humanos en las empresas ha cambiado drásticamente a lo largo de los años; anteriormente, los departamentos de recursos humanos estaban enfocados a funciones exclusivas, como contrataciones, nóminas y beneficios; pero ahora, las compañías comienzan a entender el impacto positivo de contar con un equipo de empleados calificados, comprometidos e involucrados con las metas de la organización. Hoy en día las organizaciones son conscientes de la importancia de contratar a personal, según el potencial y no solamente según la experiencia; para así proporcionar la formación adecuada y ejecutar programas para abordar el rendimiento y el desarrollo de sus habilidades. (Perez, 2016)

Un sistema de gestión de talento humano mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional. (Perez, 2016, pág. 15)

1.2.1.6.Dimensiones de la gestión del talento

Según Chiavenato (2009, pág. 94) la gestión del talento humano posee dimensiones para realizar un adecuado estudio de esta variable dentro de las organizaciones, entre las cuales tenemos: **Perfil del Empleado:** esta dimensión implica las características que posee el empleado, es decir, si cumple con los requisitos del puesto en relación a las competencias, habilidades, conocimientos y actitudes que demuestra en la realización de sus labores.

Rotación del Personal: es la cantidad de personas que salen de una organización, descontando los que lo hacen de una forma inevitable, sobre el total del número de personas promedio de esa compañía en un determinado periodo de tiempo. La rotación del personal se mide por el nivel de abandono de puestos en la organización.

Educación: esta dimensión comprende la educación que posee el trabajador en relación a su nivel de experiencia que posee en las actividades que realiza, además se

considera si por su desempeño eficiente dentro de la empresa se les brinda reconocimiento a sus logros.

Compromiso y Motivación: cuando se habla de motivación se hace referencia a todas aquellas cosas que impulsan a la persona a realizar determinadas acciones y el compromiso viene a ser la persistencia en ellas hasta su cumplimiento. Por ende, la motivación se encuentra directamente relacionada a la voluntad o el interés por parte del trabajador en la realización de sus actividades laborales. Esta dimensión se mide a través del nivel de motivación y compromiso que manifieste el trabajador en la empresa donde labora.

Formación: implica la capacitación que realice la empresa para mejorar el desarrollo de las competencias que posee un trabajador y aportar a mejorar el desempeño de este en sus labores diarias. Por ello es necesario, que la empresa considere esta dimensión como parte primordial para mejorar el desempeño, implementándolo dentro de sus actividades de gestión del talento humano.

Resultado: esta dimensión mide el nivel de satisfacción con los resultados del desempeño de los trabajadores, para lo cual debe considerar evaluar el desempeño constantemente y determinar si los resultados Recuperados cumplen con los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2009).

1.2.1.7 Capacitación y desarrollo del talento.

Para Chiavenato (2009, p.102) la capacitación se refiere a las metodologías que se emplea para desarrollar el talento de las personas, es así que las habilidades se desarrollan y el trabajo se realiza de la mejor manera. Dentro de las capacitaciones no puede faltar el desarrollo de las competencias en relación al uso de la tecnología en el trabajo, es así que las actividades se pueden agilizar en beneficio del logro de los objetivos organizacionales.

La capacitación debe seguir un orden y debe están orientada hacia lo que la empresa espera lograr con sus trabajadores, de esta manera se tendría mejores resultados, sin embargo, muchas veces no se realiza así debido a que no se está considerando las necesidades de la empresa para con su personal y el objetivo que tiene la capacitación, por ello es necesario que las actividades de capacitación estén en función a la necesidad de la empresa en la que se trabaja.

1.2.1.8.El proceso de capacitación.

Según Chiavenato (2009, p.113) la capacitación no se debe considerar una simple cuestión de realizar cursos y de proporcionar información, porque va mucho más lejos, significa alcanzar el desempeño de los trabajadores que la organización desea por medio del desarrollo continuo de las personas que trabajan en ella.

Chiavenato (2009) explica que, para lograr una capacitación efectiva, esta debe ser planificada tomando en cuenta el área para la que va dirigida y las necesidades de la misma, o de la organización en general, la cual debe crear una cultura de desarrollo en el personal de la empresa, es así que se tendría una cultura interna favorable y orientada en el logro de objetivos en la organización. La capacitación es un proceso continuo y pasa por 4 etapas: la primera sería el realización de un diagnóstico de las necesidades de capacitación que tiene la empresa, el segundo paso sería la elaboración del programa de capacitación para el personal, lo tercero debe ser la ejecución de dicho programa de capacitación, otro aspecto muy importante sería la capacitación dentro del puesto de trabajo, y por último el desarrollo de técnicas y casos prácticos en función a problemas reales que la empresa puede tener.

1.2.1.9. Calidad del talento humano.

Chiavenato (2009, p.114) explica que se debe tener las siguientes consideraciones dentro de la calidad del talento humano: la primera sería las habilidades de los trabajadores, la cual está enfocada en las capacidades que el trabajador tiene para desarrollar con eficiencia su trabajo; un segundo factor es la capacidad del trabajador para aprender, la cual se refiere a la capacidad del trabajador para adquirir nuevos conocimientos previas capacitaciones. Es así que el conocimiento es muy valorado en las empresas, la cual debe ir junto con las habilidades para desarrollar el trabajo sin ningún inconveniente.

1.2.1.10. Factores de la retención del talento humano

Chiavenato (2009, p.114) manifiesta que las personas pasan la mayor parte de su tiempo en la empresa a quien le dedican esfuerzo para lograr las metas que se les ha establecido con el fin de ser reconocidos de manera económica por la labor que están realizando, explica que el primer factor para retener el talento humano es la higiene laboral, la cual se refiere a que la empresa debe tener las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades laborales, es decir, los ambientes deben estar aptos para el trabajo. Otro

factor importante es la salud ocupacional, la cual se refiere a que en la empresa se debe evitar en la medida de lo posible el contagio de enfermedades por factores de descuido de parte de la administración en tomar las debidas precauciones. Otro punto es el manejo del estrés en el trabajo, el cual debe ser evitado para obtener mejores resultados con trabajadores que desempeñan bien sus labores en la empresa. También se tiene la calidad de vida que se le puede ofrecer, para lo cual es necesario que los trabajadores sean reconocidos por su trabajo con un sueldo o salario adecuado, en función al puesto que ocupan. Por último, se menciona la gestión por competencias del talento humano, la cual se relaciona con la gestión del desempeño en la organización.

1.2.2. Desempeño Laboral

1.2.2.1 Definición de desempeño laboral

Chiavenato (2009, p.90) "describe que el desempeño laboral se establece con el buen trabajo realizado por los colaboradores de tal forma que se llegue a los mejores resultados que resultan satisfactorios para quienes dirigen la organización".

Chiavenato (2009, b) explica que la evaluación de los trabajadores en la empresa es algo que se debe hacer con frecuencia, ya que los resultados pueden variar por diferentes factores que a trabajador le pueden suceder, ya sea personales o profesionales. Es así que se debe utilizar diferentes herramientas para el control de las actividades y resultados de cada trabajador en las diferentes áreas de trabajo.

1.2.2.2.1. Dimensiones del desempeño laboral

Chiavenato (2009, c) indica que las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

Calidad del trabajo: esta dimensión mide el nivel de la calidad del trabajo del empleado en la empresa, desde la atención que brinda, hasta la solución que le da al problema del cliente, o la satisfacción del cliente con su atención. (Chiavenato, 2009, d).

Organización del trabajo: implica la organización de las actividades que realiza un trabajador en la empresa, es decir, que exista una adecuada definición de funciones, y que la planeación de la empresa sea de conocimiento de todos los trabajadores, esto les permitirá

saber que lineamientos deben seguir para cumplir con los objetivos trazados. (Chiavenato, 2009, d).

Colaboración, asistencia y puntualidad: esta dimensión permite medir el nivel de cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa en relación a la colaboración entre los empleados para lograr sus metas y desarrollar eficientemente sus labores diarias, a su compromiso con la asistencia, evitando ausentarse, ya que esto significa perjudicar la operatividad eficiente de la empresa; además de practicar el valor de la puntualidad que es importante para realizar un mejor trabajo y evitar sobrepasar las horas diarias laborables. (Chiavenato, 2009, e).

Responsabilidad: implica la aptitud para completar tareas y deberes asignados a cada trabajador y obtener los resultados en plazos originalmente pactados, por ello es necesario que desde el inicio de la jornada laboral el trabajador tenga claro que debe realizar las actividades que se le encomendaron optimizando recursos y de esta manera dar resultados eficientes para la empresa. (Chiavenato, 2009, f).

Capacidad para soportar presión al entregar resultados**:** se refiere a la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado con la presión de un superior sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento. Por ello es necesario que se evalué el nivel del trabajo a presión de los trabajadores para considerar hasta qué punto se le puede exigir. (Chiavenato, 2009, g).

Discreción y tacto: esta dimensión se refiere a la aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización por parte del trabajador, por ende, solo debe proporcionar información a las personas apropiadas y cuando sea necesario. Esta dimensión se mide a través del nivel de discreción del personal. (Chiavenato, 2009, h).

Iniciativa: implica el nivel de iniciativa del trabajador, es decir, la capacidad para tomar iniciativas y tomar decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas. Esta dimensión permite evaluar que tan eficiente es el trabajador en la empresa en relación a los aportes que realiza para mejorar sus condiciones laborales. (Chiavenato, 2009, i).

1.2.2.3.Evaluación del desempeño

Alles (2005) define a la “evaluación de desempeño como las acciones tomadas por la empresa para determinar los resultados logrados por los trabajadores en sus actividades

laborales, la cual se mide con la intención de tomar acciones correctivas en beneficio de la empresa y de quienes lo integran".

Chiavenato (2009¸ p. 45) "indica que la información del desempeño es necesaria para hacer una retroalimentación de los resultados, de esta manera se pueden realizar acciones que corrijan los errores que se están cometiendo con el fin de tener mejores resultados en el corto plazo".

La evaluación del desempeño es una valoración sistemática de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña las metas y resultados que debe alcanzar las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.

El desempeño muchas veces es definido como el rendimiento mismo de los trabajadores, por lo cual puede ser medido en términos numéricos, para que la administración tome decisiones que favorezcan a la empresa con mejores resultados a través de acciones correctivas.

Cuesta (2013), manifiestan que la evaluación del desempeño se centra en el desempeño venidero mediante la evaluación potencial del empleado o el establecimiento de objetivos, existen cuatro técnicas:

Auto evaluación: cada persona evalúa su propio desempeño como medio de alcanzar las metas y los resultados fijados. (Cuesta, 2013)

Administración por objetivos: el supervisor y el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables, permite el ajuste periódico de los objetivos para asegurar el logro de los mismos, los comentarios se centran en estos y no en la personalidad individual. (Cuesta, 2013)

Evaluaciones psicológicas: se emplean psicólogos para las evaluaciones, su función esencial es evaluar el potencial del individuo y no su desempeño anterior. (Cuesta, 2013)

Métodos de los centros de evaluación: se contrata un centro especializado en evaluación que se encarga de realizar evaluaciones múltiples por múltiples evaluadores. Se somete al trabajador a una evaluación inicial, luego se selecciona a un grupo especialmente idóneo y se somete a una entrevista en profundidad, a exámenes psicológicos, se estudia los antecedentes personales, participan en mesa redonda y en ejercicios de simulación de

condiciones reales de trabajo, durante todas estas actividades los empleados van siendo calificados por un grupo evaluador. (Cuesta, 2013)

1.3. Formulación del Problema

¿De qué manera la gestión del talento humano favorece el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017?

1.4. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, H. et al. (2013) afirma la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científica.

Justificación Teórica: Desde el punto de vista teórico la investigación se basa en teorías y conceptos que fundamentan la investigación respecto a las variables gestión del talento y cómo esta favorece al desempeño laboral en los trabajadores de una organización en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, de esta manera se fundamenta los resultados Recuperados en toda la investigación a través del respaldo de autores reconocidos que hablan sobre las variables estudiadas.

Justificación Metodológica: Tienen justificación metodológica puesto que se realizó un estudio de tipo descriptivo, tomando en cuenta un diseño no experimental; de esta manera en la investigación se analizó el escenario interno de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL con el fin de conocer el comportamiento de cada variable, de tal forma que se generó un estudio de referencia para otras investigaciones de las entidades financieras en las que se presenta situaciones similares.

Justificación Social: porque la decisión del propietario de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL es implementar la propuesta de investigación va a favorecer a los trabajadores de la empresa al mejorar su desempeño, así como a los clientes al recibir un mejor servicio producto de un buen desempeño cada uno de los colaboradores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Finalmente, la investigación es importante porque con los resultados del estudio se proporciona los datos necesarios que necesita el propietario para tomar acciones correctivas con estrategias que van a favorecer a los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS

EIRL por lo tanto, se mejoraría el desempeño del trabajador y por ende cubrir las expectativas del cliente externo con mejores resultados en el trabajo.

1.5. Hipótesis

H_1: Las estrategias de gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

H_0: Las estrategias de gestión del talento humano no mejorará el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

1.6. Objetivos

1.6.2. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017.

1.6.3. Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Analizar los factores del desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Determinar los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Medir la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

II. MATERIALES Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

En este capítulo se precisa la metodología de la investigación científica donde se considera la hipótesis de investigación, las variables mediante la definición conceptual; la metodología mediante el tipo de estudio y el diseño de la investigación. También se señala la población y muestra a emplear, los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos y por último el método de análisis de datos obtenidos en la presente investigación.

2.1. Tipo y diseño de la investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Para Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p. 114) la investigación correlacional tiene como propósito "mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables"; pero el mismo autor manifiesta que en ningún momento este tipo de investigación explica que una sea la causa de la otra, quiere decir que la correlación mide asociaciones, pero no causas.

Esta investigación fue de acuerdo al fin que persigue aplicada porque ayudó a solucionar un problema, de acuerdo a la técnica de contrastación fue correlacional ya que buscó determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral del personal de la Empresa Chanamé Cars E.I.R.Ly de acuerdo al régimen de investigación fue libre porque se realizó bajo los criterios y condiciones del investigador.

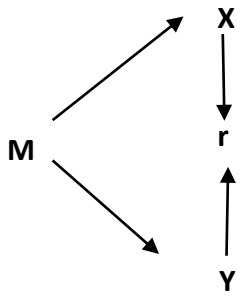
2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014, p. 165) sostiene que: El diseño de estudio es no experimental, porque no existe manipulación de las variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural. También se conoce como investigación ex pos-facto (los hechos y variables ya ocurrieron).

Y es de corte transversal porque se "recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en

un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede" (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño:



Dónde:

M: muestra
X: variable independiente.
Y: variable dependiente.
r: relación

2.1. Población y muestra

Según Rodríguez (2005) menciona que "la población es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos".

La población estuvo conformada por los 18 trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL los mismos que conformaron la muestra de estudio ya que se cuenta con una población pequeña, por lo tanto, no se requirió de ningún tratamiento estadístico para ser determinada.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable independiente.

Gestión del talento humano.

Montoya y Boyero (2015) explican que la gestión del talento involucra tener en cuenta el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, así como el conocimiento necesario en función a las actividades que desarrolla y las competencias que el puesto requiere.

2.2.2. Variable dependiente.

Desempeño laboral.

Chiavenato (2009) describe que el desempeño laboral se establece con el buen trabajo realizado por los colaboradores de tal forma que se llegue a los mejores resultados que resultan satisfactorios para quienes dirigen la organización.

Tabla 1
Operacionalización de las variables
Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems preguntas	Ítems respuestas	Técnica e instrumento
Gestión del talento humano	Perfil del Empleado	Características del empleado	Los colaboradores de la CHANAMÉ CARS EIRL tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan	**Escala de Likert:** 5: Total Acuerdo 4: Acuerdo 3: Indiferente 2: Desacuerdo 1: Total Desacuerdo	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
	Rotación del Personal	Nivel de abandono	En la CHANAMÉ CARS EIRL se tiene abandono de profesionales debido a la política la rotación del personal.		
		Nivel de valoración experiencia	En la CHANAMÉ CARS EIRL se valora la experiencia profesional de sus colaboradores		
	Educación	Nivel de reconocimiento de logros	En la CHANAMÉ CARS EIRL se emiten boletines con los logros alcanzados respecto al trabajo de sus colaboradores.		
			Los logros Recuperados en el transcurso del desempeño profesional es reconocido por la organización		
	Compromiso y Motivación	Nivel de compromiso y motivación	La opinión profesional manifestada por los colaboradores de la CHANAMÉ CARS EIRL es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales Usted se considera satisfecho con su entorno de trabajo en la CHANAMÉ CARS EIRL		
	Formación	Nivel de capacitación	La CHANAMÉ CARS EIRL programa la actualización profesional a sus colaboradores a través de capacitaciones		
	Resultado	Nivel de satisfacción con los resultados	Usted considera que se encuentra satisfecho con los resultados Recuperados en su trabajo en la CHANAMÉ CARS EIRL		

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2

Variable Dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems preguntas	Ítems respuestas	Técnica e instrumento
Desempeño Laboral	Calidad del Trabajo	Nivel de nitidez y presentación	Muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas	**Códigos de calificación de desempeño:**	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario.
	Organización del Trabajo	Nivel de anticipo y rapidez	Anticipo posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados requeridos.	5: Excede ampliamente los requisitos 4: Por lo general, supera los requisitos 3: Cumple cabalmente con los requisitos 2: Por lo general, supera los requisitos 1: No cumple con los requisitos	
			Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor		
		Nivel de obligaciones	Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en el tiempo oportuno.		
			Agrupo las actividades para el aprovechamiento óptimo del personal y los recursos materiales a efecto de alcanzar las metas.		
	Colaboración Asistencia		Definió con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados.		
		Nivel de Deficiencias y logro de Objetivos	Redujo al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo.		
			Actitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo.		
	Responsabilidad	Nivel de presencia y puntualidad	Cumplimiento al hacer acto de presencia diaria en el trabajo.	5: Total Acuerdo 4: Acuerdo 3: Indiferente 2: Desacuerdo 1: Total Desacuerdo	
			Cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo.		
			Actitud para completar tareas y deberes asignados.		
			Resultados en plazos originalmente pactados.		
	Capacidad	Nivel de ansiedad	Habilidad para apresurarse en el trabajo asignado.		
	Discreción y Tacto		Cumplir sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento.		
	Iniciativa		Aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización.		
		Nivel de información	Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario.		

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.3.1. Métodos.

Método Analítico. Es "un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual" (Bernal, 2010, p. 60).

En este caso, dicho método fue útil para poder llegar a un análisis de los resultados que se han Recuperado de la aplicación del instrumento utilizado para recolectar los datos.

Método Inductivo: Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2006, p.56).

En este caso, se estudió los hechos que se fundamentarán en teorías para finalmente llegar a las conclusiones del estudio.

Método Hipotético – Deductivo. "Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos" (Bernal, 2006, p.56). Este método se utilizó, para a través de métodos estadísticos establecer la relación que existe entre las variables y así determinar si la hipótesis se acepta o se niega.

2.3.2. Técnicas.

La técnica fe la encuesta, a través de la cual se ha Recuperado los resultados, donde se utilizó como instrumento al cuestionario elaborado en función a la Operacionalización de las variables, dicha encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa estudiada.

"En el enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población". (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 191)

2.3.3. Instrumentos.

El instrumento utilizado ha sido el cuestionario, el cual se elaboró en función a los indicadores dela Operacionalización de las variables, que además fueron validadas por expertos y de manera estadística a través del método alfa de cronbach para determinar su confiabilidad interna, de lo cual se ha Recuperado un resultado de 0.72 para el cuestionario de la variable independiente y de 0.5 para el cuestionario de la variable dependiente

2.3.4. Validez y confiabilidad

Tabla 3
Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.724	9

Fuente: SPSS

Tabla 4
Prueba de confiabilidad, Índice de Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.74	18

Fuente: SPSS

2.4. Procedimiento de análisis de datos.

El proceso de recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

El primer paso es la exploración, el cual se dio cuando se analizó el escenario de la investigación, en este caso se visitó la empresa CHANAMÉ CARS EIRL con el propósito de coordinar la realización de la presente investigación.

El segundo paso fue la integración, la cual se dio con una evaluación diagnóstica de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. El desarrollo de la investigación se realizó de la siguiente manera:

a) Se planificó las actividades desarrolladas para realizar la encuesta.

b) Se aplicó una encuesta a los clientes de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

c) Se tabuló los datos y se analizó la información.

d) Se concluyó dando las observaciones respectivas.

Para el análisis de la información se empleó lo siguiente:

Cuadros estadísticos para variables.

Gráfico estadístico para las variables.

Proporciones o porcentajes para categorías de variables.

Prueba de independencia de criterios.

Para el procesamiento estadístico de datos se usó el software, SPSS 21 para Windows en español y Microsoft Excel 2013. Los datos se presentaron en tablas y gráficos estadísticos y se realizó el análisis de investigación.

2.5. Criterios éticos

La honestidad y la honradez son vitales en el campo de la investigación. El investigador juega un rol muy importante en el desarrollo del bienestar social por la utilidad que le darán posteriormente a las investigaciones. La ética es según Namakforoosh considera como el modo de vida en el sentido profundo de la palabra. Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta para la investigación son los siguientes:

Tabla 2
Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.
Manejo de riesgos	Relacionado con los principios de no maleficencia y beneficencia para hacer investigación con seres humanos.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3). 263-274. Disponible http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824/pdf

2.6. Criterios de rigor científico

Tabla 3

Criterios de rigor científico de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	1. Descripción detallada del contexto y de los participantes 2. Muestreo teórico 3. Recogida exhaustiva de datos
Consistencia para la replicabilidad	Resultados obtenidos mediante el método mixto	1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información fue certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Detallar con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	1. Contrastación de los resultados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación son contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declarara la descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.
Relevancia	Permite él logró de los objetivos planteados obteniendo un mejor estudio de las variables	1. Comprensión amplia de las variables estudiadas. 2. Los resultados obtenidos tendrán correspondencia con la justificación.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 7
Perfil de los colaboradores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	6
Indiferente	1	6
Acuerdo	2	11
Total Acuerdo	14	78
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

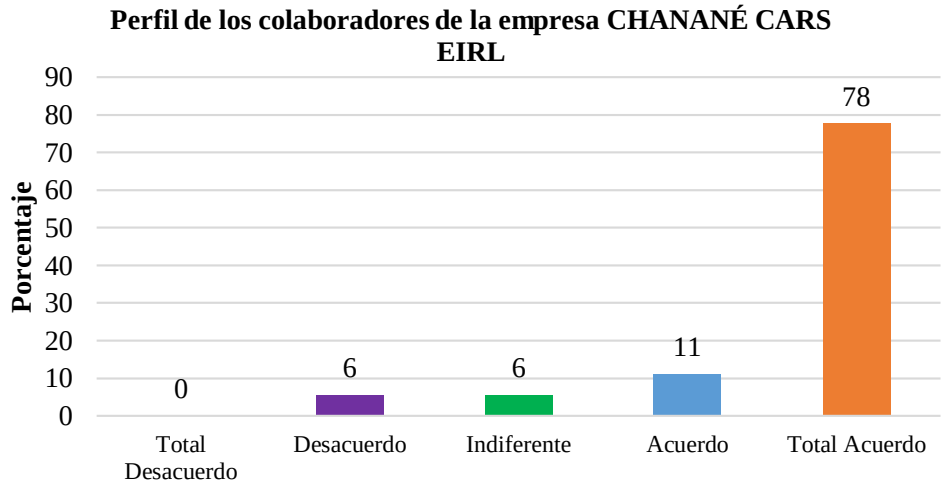


Figura 1. Perfil de los colaboradores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
En el resultado al perfil adecuado para la CHANAMÉ CARS EIRL, se ha Recuperado que el 78% está en total acuerdo en que los colaboradores tienen el perfil del puesto, el 11% está de acuerdo, el 5% está en desacuerdo, mientras que el 6% es indiferente respecto a que el trabajador tiene el perfil que el puesto requiere.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 8

Nivel de abandono en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL por políticas de rotación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	17
Desacuerdo	6	33
Indiferente	3	17
Acuerdo	1	6
Total Acuerdo	5	28
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

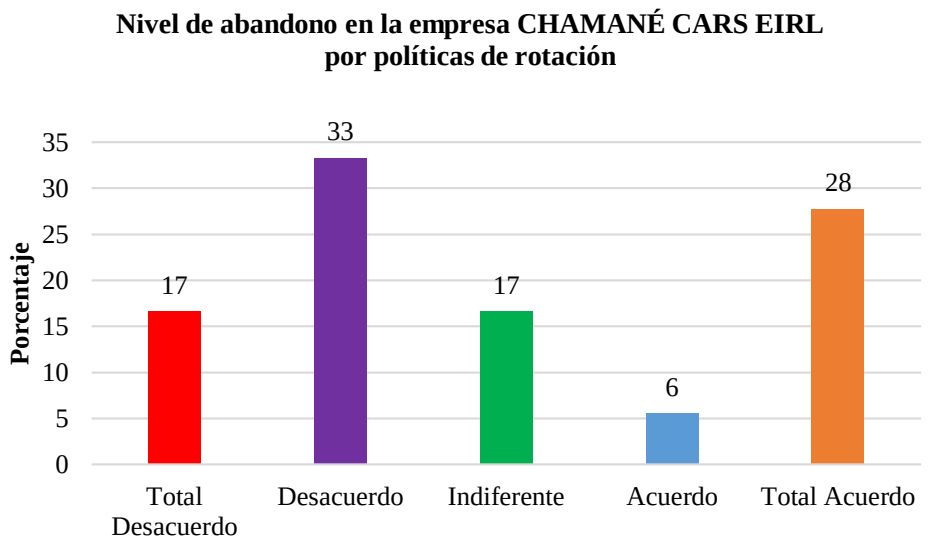


Figura 2. Nivel de abandono en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL por políticas de rotación

Se ha tenido el resultado de abandono por políticas de rotación en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, donde se ha Recuperado que el 28% está en total acuerdo, el 5% está de acuerdo, el 33% está en desacuerdo, y el 17% está en total desacuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a las razones de la rotación de personal.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 9
Valoración de la experiencia en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	1	6
Desacuerdo	2	11
Indiferente	4	22
Acuerdo	2	11
Total Acuerdo	9	50
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

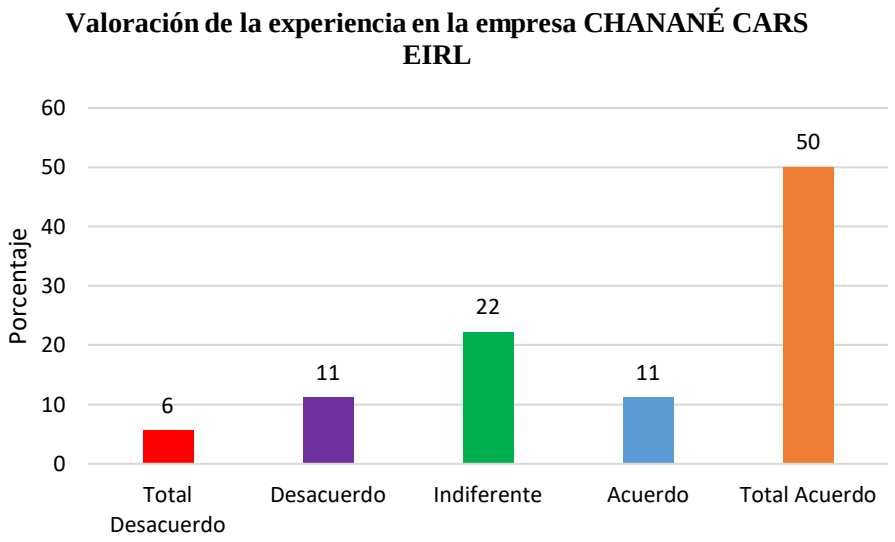


Figura 3. Valoración de la experiencia en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado sobre la valoración de los trabajadores en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL respecto a su profesionalismo, se ha tenido que el 50% está en total acuerdo con la afirmación, el 11% está de acuerdo, el 11% está en desacuerdo, y el 6% está en total desacuerdo, mientras que el 22% es indiferente respecto a la valoración de la experiencia de los colaboradores.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 10
Emisión de boletines de logros en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	4	22
Desacuerdo	9	50
Indiferente	5	28
Acuerdo	0	0
Total Acuerdo	0	0
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

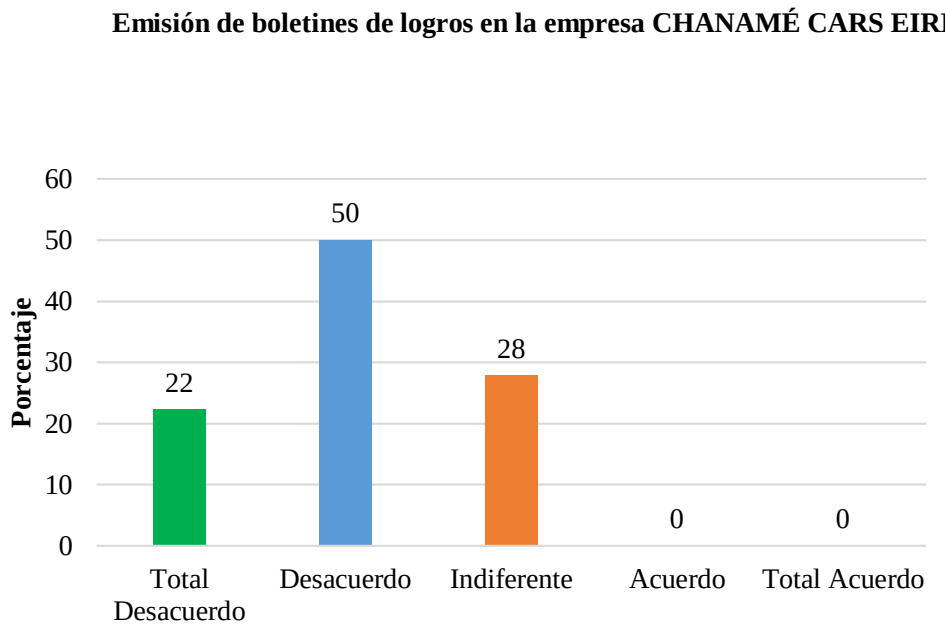


Figura 4. Emisión de boletines de logros en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En cuanto a la emisión de boletines de logros en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, se ha Recuperado que el 50% está en desacuerdo en que debe publiCARSe boletines, y el 22% está en total desacuerdo, mientras que el 28% es indiferente respecto a emisión de boletines con logros alcanzados.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 11
Reconocimiento de los logros por el desempeño profesional

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	2	11
Desacuerdo	5	28
Indiferente	3	17
Acuerdo	7	39
Total Acuerdo	1	6
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

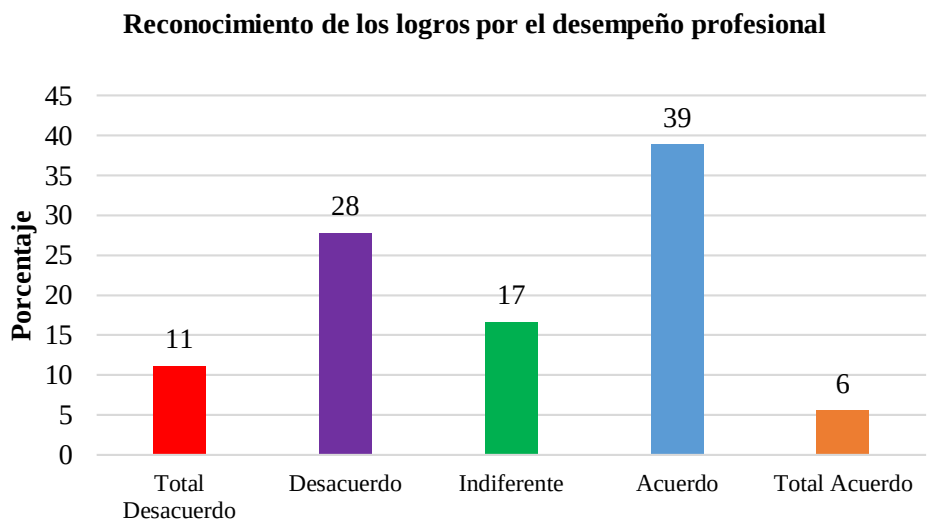


Figura 5. Reconocimiento de los logros por el desempeño profesional
En cuento al reconocimiento de los logros Recuperados en el transcurso del desempeño en la empresa CHANAMÉ CARS, el 5% está en total acuerdo con dicha afirmación, el 39% está de acuerdo, el 28% está en desacuerdo, y el 11% está en total desacuerdo, mientras que el 17% es indiferente respecto al reconocimiento de logros por parte de la empresa.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 12

Opinión de los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL para el desarrollo de estrategias empresariales.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	3	17
Acuerdo	5	28
Total Acuerdo	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

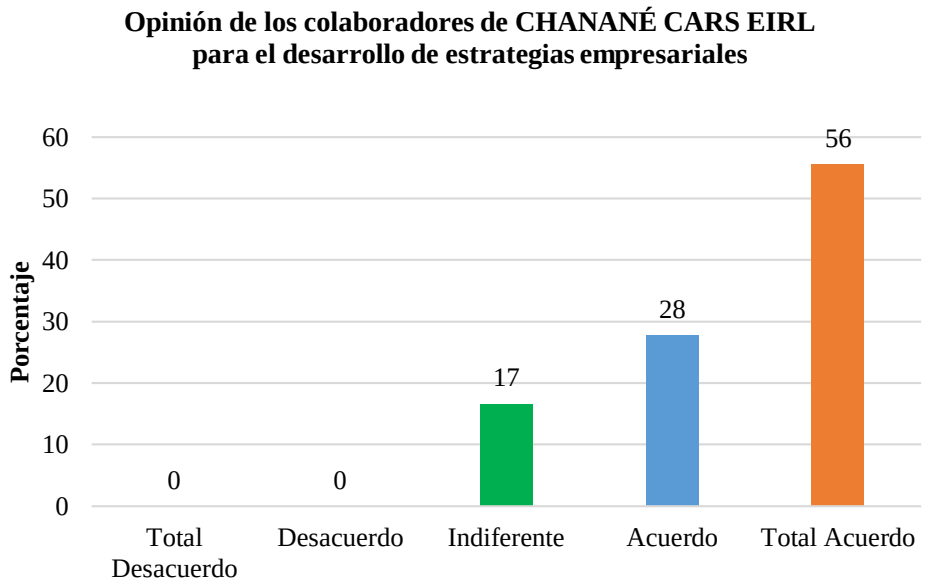


Figura 6. Opinión de los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL para el desarrollo de estrategias empresariales

En cuanto a si se considera la opinión manifestada por los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL para el desarrollo de estrategias empresariales, se tiene que el 55% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, mientras que el 17% es indiferente respecto a considerar la opinión del trabajador en las decisiones tomadas en la empresa.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 4
Nivel de satisfacción con el entorno de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	2	11
Acuerdo	6	33
Total Acuerdo	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

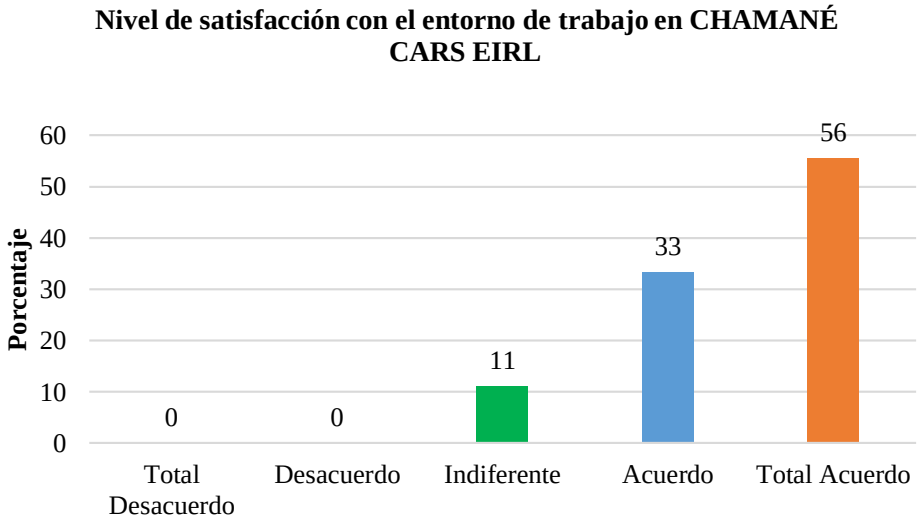


Figura 7. Nivel de satisfacción con el entorno de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL
Respecto a la satisfacción con el entorno de trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, los resultados indican que el 56% está en total acuerdo, el 33% está de acuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a la satisfacción con el entorno de trabajo.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 14
Capacitaciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Descuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	2	11
Acuerdo	5	28
Total Acuerdo	11	61
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

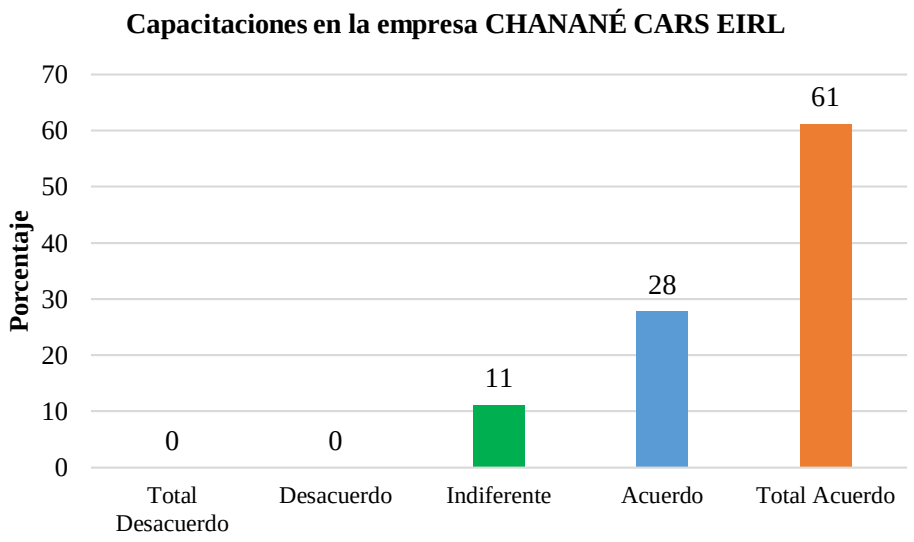


Figura 8. Capacitaciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En cuanto a si en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se programa capacitaciones para el personal, se tiene que el 61% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a si se dan capacitaciones en la empresa.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 5

Nivel de satisfacción con los resultados Recuperados en CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	4	22
Acuerdo	7	39
Total Acuerdo	7	39
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

.

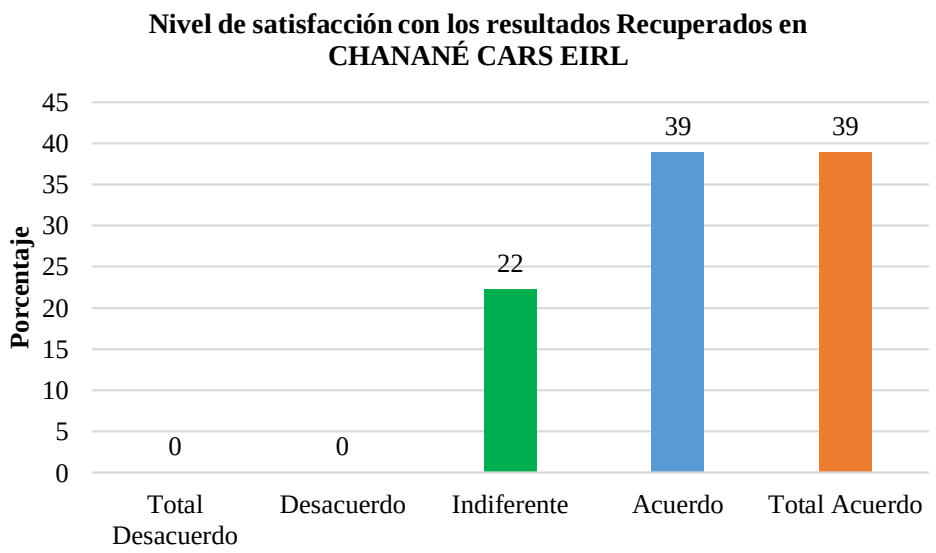


Figura 9. Nivel de satisfacción con los resultados Recuperados en CHANAMÉ CARS EIRL

En lo que respecta a si el trabajador se encuentra satisfecho con los resultados Recuperados en sus labores en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, se tiene que el 39% está en total acuerdo, el 39% está de acuerdo, mientras que el 22% es indiferente respecto a la satisfacción con los resultados logrados en el trabajo.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 6

Preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	3	17
Cumple cabalmente con los requisitos	5	28
Por lo general, supera los requisitos	3	17
Excede ampliamente los requisitos	7	39
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

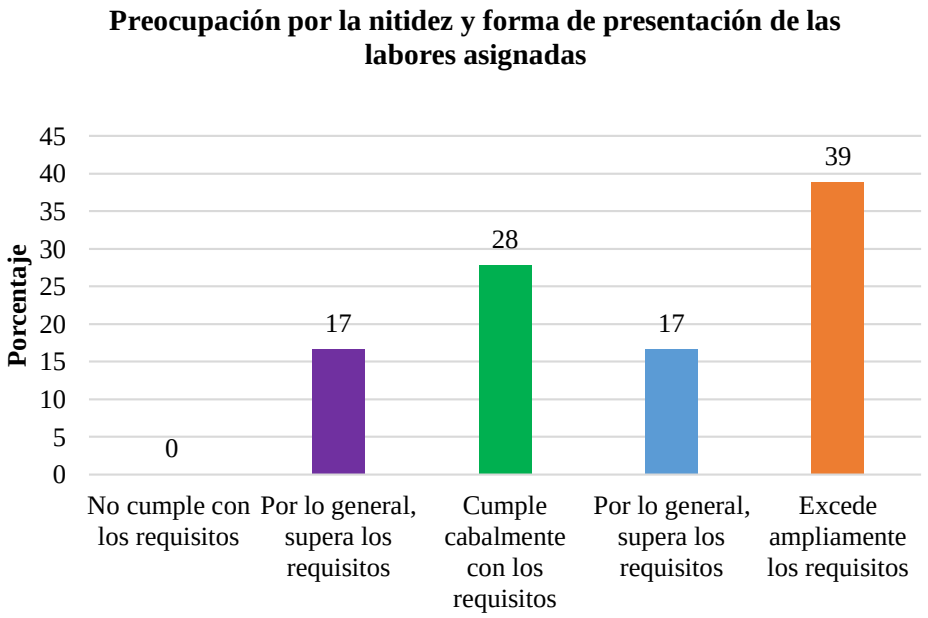


Figura 1. Preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas

En cuanto a si el trabajador se preocupa por presentar un buen trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se tuvo que el 39% excede ampliamente los requisitos respecto a la afirmación, el 17% por lo general supera los requisitos, el 28% cumple cabalmente con los requisitos, y el 16% por lo general supera los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 7

Problemas para alcanzar los resultados requeridos en la empresa Chanamé CARS.

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	7	39
Excede ampliamente los requisitos	9	50
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

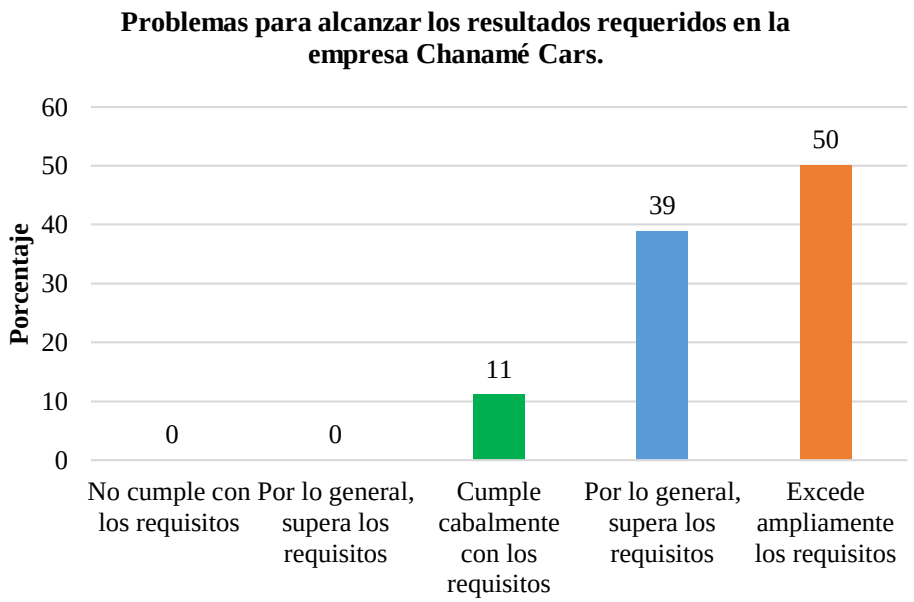


Figura 2. Problemas para alcanzar los resultados requeridos en la empresa Chanamé CARS.
En cuanto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se anticipan a los problemas y logran alcanzar los resultados requeridos se tuvo que el 50% excede ampliamente los requisitos de la empresa, el 39% por lo general los supera, y el 11% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 18

Rapidez en la ejecución de la labor en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	6	33
Excede ampliamente los requisitos	11	61
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

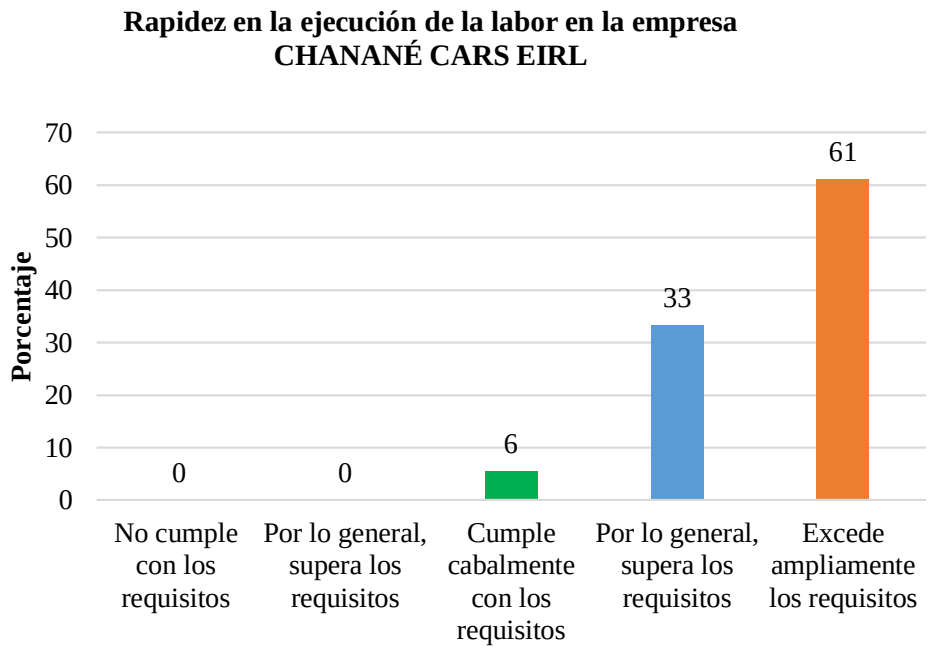


Figura 3. Rapidez en la ejecución de la labor en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tomó en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor se tuvo que el 61% excede ampliamente los requisitos, el 33% por lo general supera los requisitos, y el 6% cumple cabalmente con los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 8

Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	1	6
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	5	28
Excede ampliamente los requisitos	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

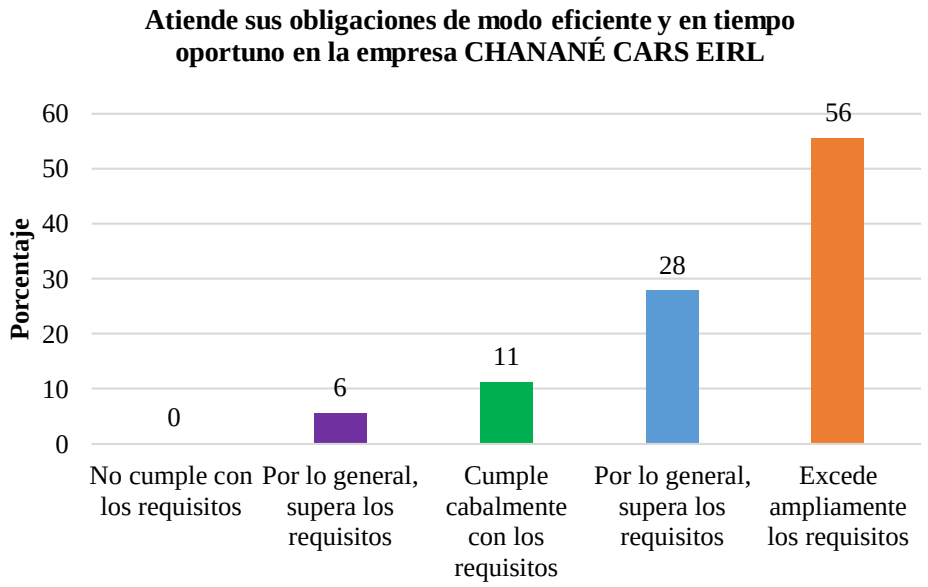


Figura 13. Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno se tuvo que el 56% excede ampliamente los requisitos, el 28% por lo general supera los requisitos, el 11% cumple cabalmente con los requisitos, y el 5% por lo general supera los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 20

Agrupación de las actividades en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	7	39
Excede ampliamente los requisitos	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

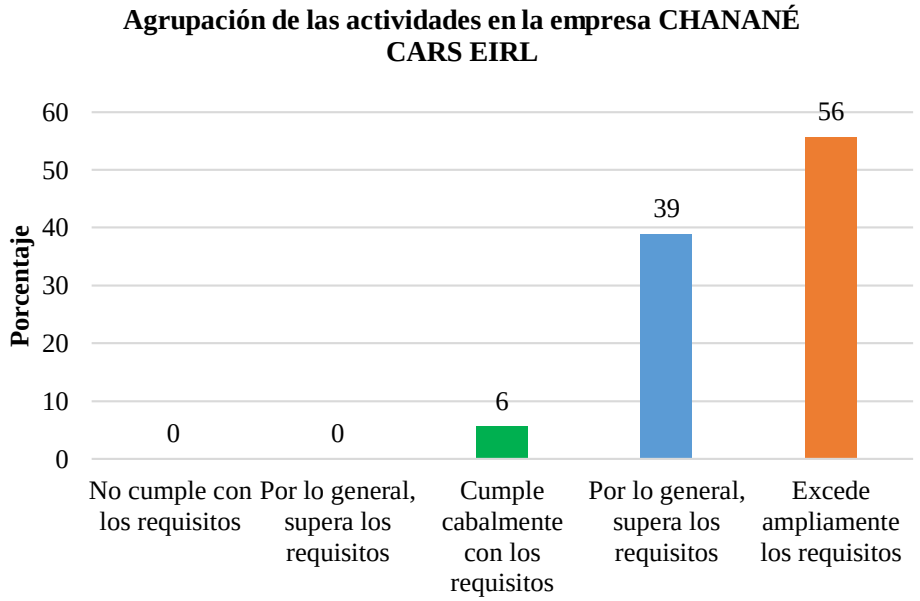


Figura 4. Agrupación de las actividades en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL agrupó las actividades para el aprovechamiento óptico del personal y los recursos materiales a efecto de alcanzar las metas se tuvo que el 56% excede ampliamente los requisitos, el 39% por lo general supera los requisitos, y el 5% cumple cabalmente con los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 21

Responsabilidades y los límites de autoridad en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	4	22
Por lo general, supera los requisitos	5	28
Excede ampliamente los requisitos	9	50
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

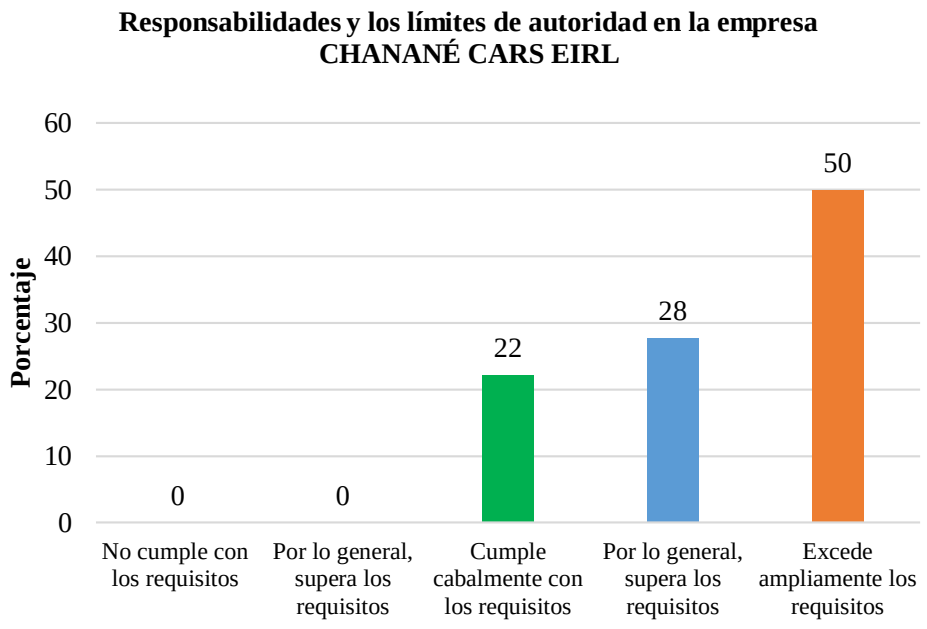


Figura 5. Responsabilidades y los límites de autoridad en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL definió con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados se tuvo que el 50% excede ampliamente los requisitos, el 28% por lo general supera los requisitos, y el 22% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 22

Confusión y deficiencias en las operaciones del trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	8	44
Excede ampliamente los requisitos	8	44
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

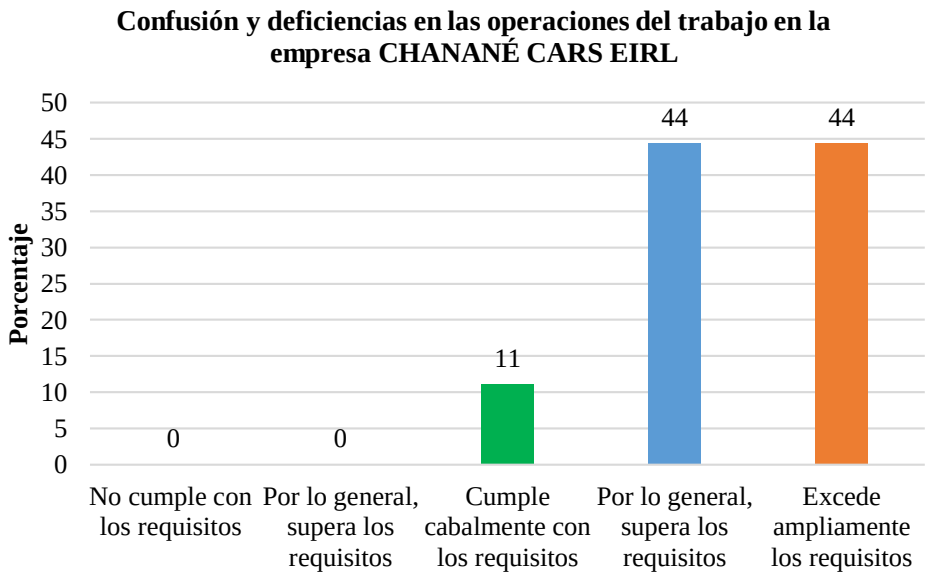


Figura 6. Confusión y deficiencias en las operaciones del trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL redujo al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo se tuvo que el 44% excede ampliamente los requisitos, el 45% por lo general supera los requisitos, y el 11% cumple cabalmente con los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 9
Trabajo propio y en equipo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	4	22
Excede ampliamente los requisitos	13	72
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

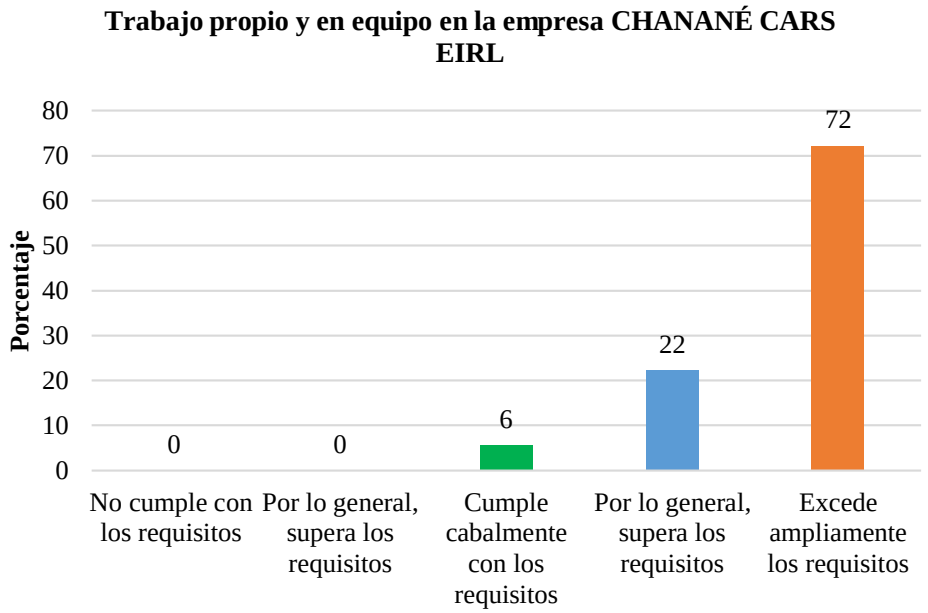


Figura 17. Trabajo propio y en equipo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tiene aptitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo se tuvo que el 72% excede ampliamente los requisitos, el 22% por lo general supera los requisitos, y el 6% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 10

Cumplimiento de presencia diaria en el trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	1	6
Cumple cabalmente con los requisitos	5	28
Por lo general, supera los requisitos	7	39
Excede ampliamente los requisitos	5	28
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

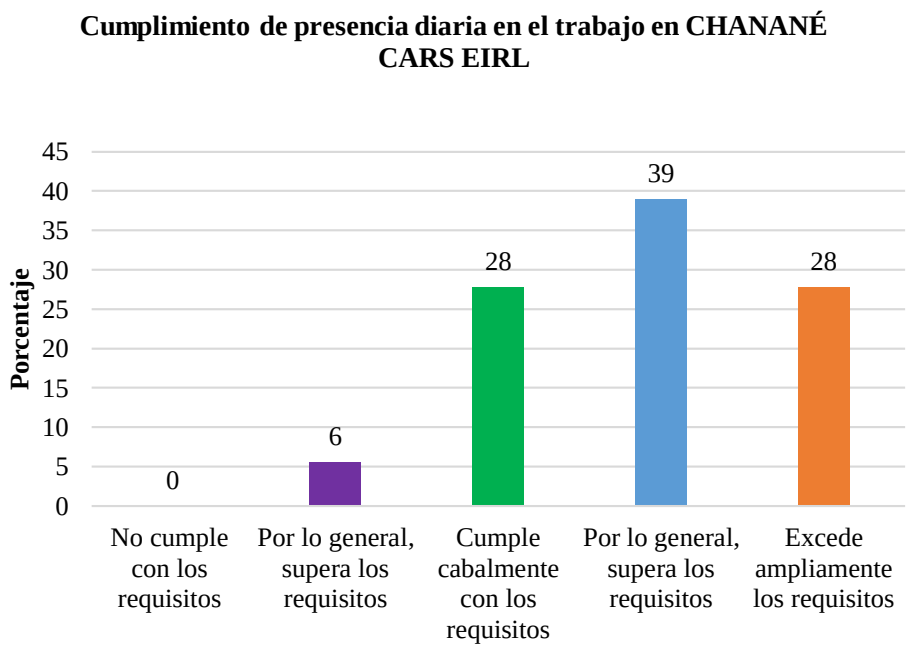


Figura 18. Cumplimiento de presencia diaria en el trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL cumple al hacer acto de presencia diaria en el trabajo se tuvo que el 28% excede ampliamente los requisitos, el 39% por lo general supera los requisitos, el 28% cumple cabalmente con los requisitos, y el 5% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 11
Cumplimiento con el horario en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	8	44
Excede ampliamente los requisitos	9	50
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

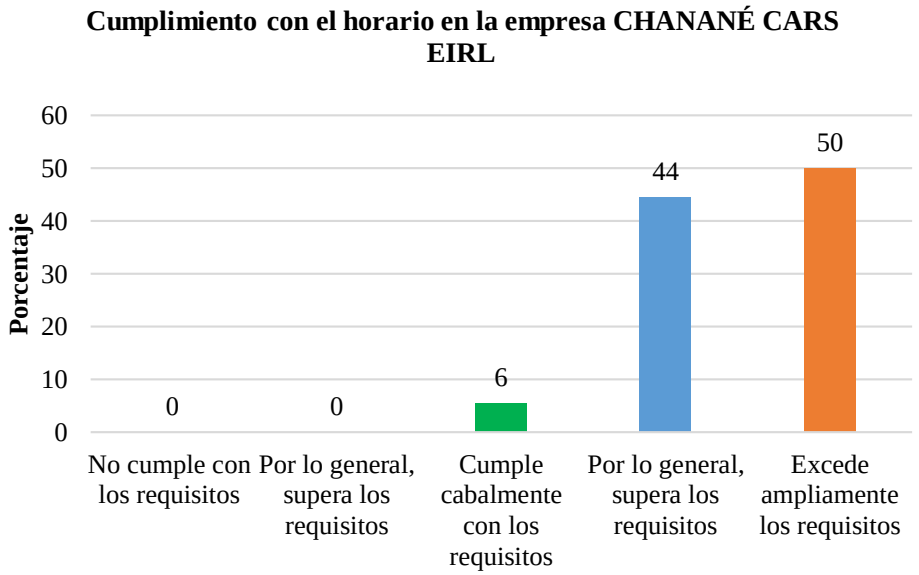


Figura 19. Cumplimiento con el horario en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL cumple estricto con el horario establecido en el trabajo se tuvo que el 50% excede ampliamente los requisitos, el 44% por lo general supera los requisitos, y el 6% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 12

Aptitud para completar tareas y deberes asignados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	6	33
Excede ampliamente los requisitos	11	61
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

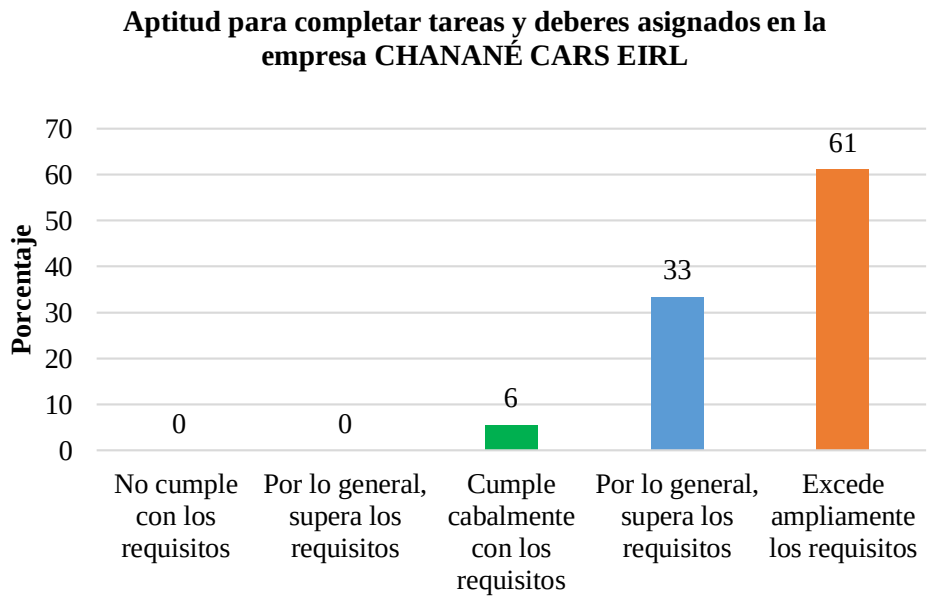


Figura 20. Aptitud para completar tareas y deberes asignados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tiene aptitud para completar tareas y deberes asignados se tuvo que el 61% excede ampliamente los requisitos, el 33% por lo general supera los requisitos, y el 6% cumple cabalmente con los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 13

Resultados en plazos originalmente pactados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	4	22
Excede ampliamente los requisitos	12	67
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

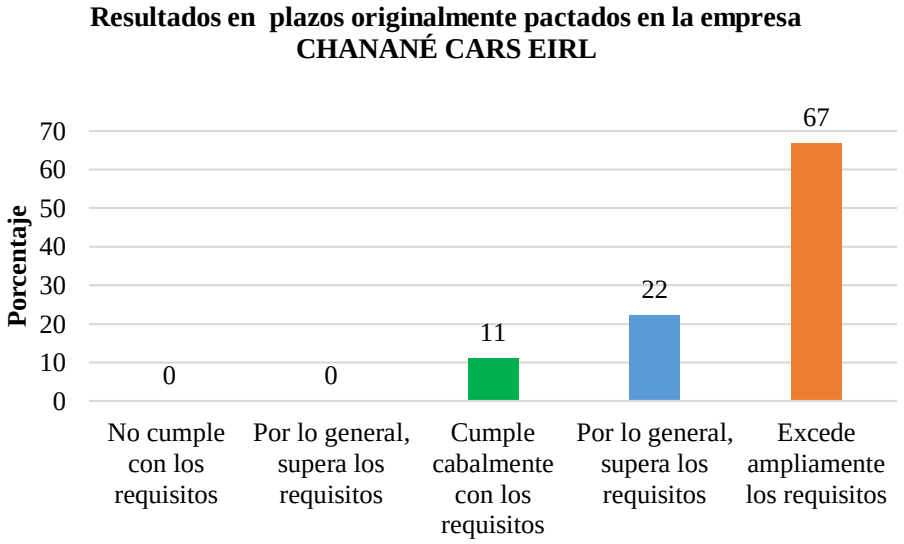


Figura 21. Resultados en plazos originalmente pactados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANANE CARS EIRL tiene resultados en plazos originalmente pactados se tuvo que el 67% excede ampliamente los requisitos, el 22% por lo general supera los requisitos, y el 11% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 14
Habilidad para apresurarse en el trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	2	11
Cumple cabalmente con los requisitos	1	6
Por lo general, supera los requisitos	3	17
Excede ampliamente los requisitos	12	67
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

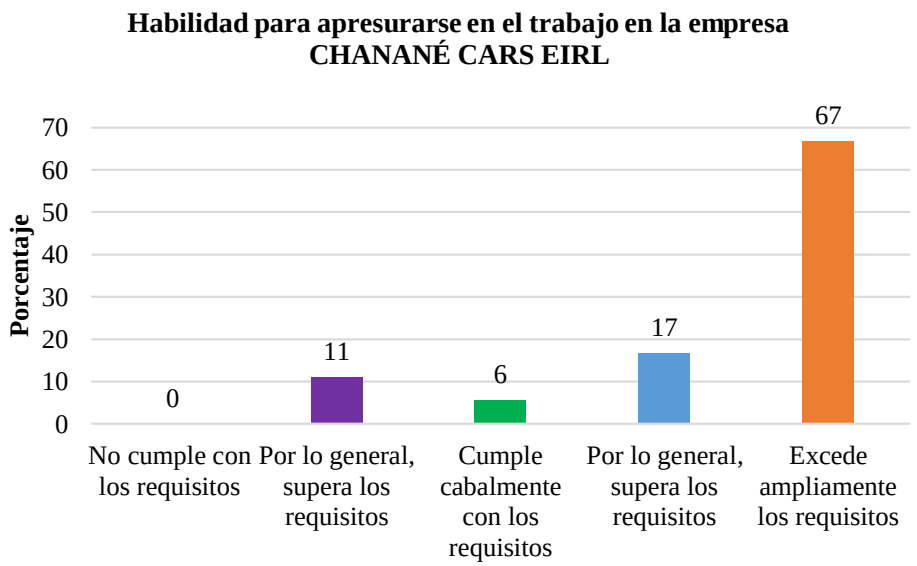


Figura 7. Habilidad para apresurarse en el trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tiene habilidad para apresurarse en el trabajo asignado se tuvo que el 67% excede ampliamente los requisitos, el 17% por lo general supera los requisitos, el 5% cumple cabalmente con los requisitos, y el 11% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 15
Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	4	22
Excede ampliamente los requisitos	12	67
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

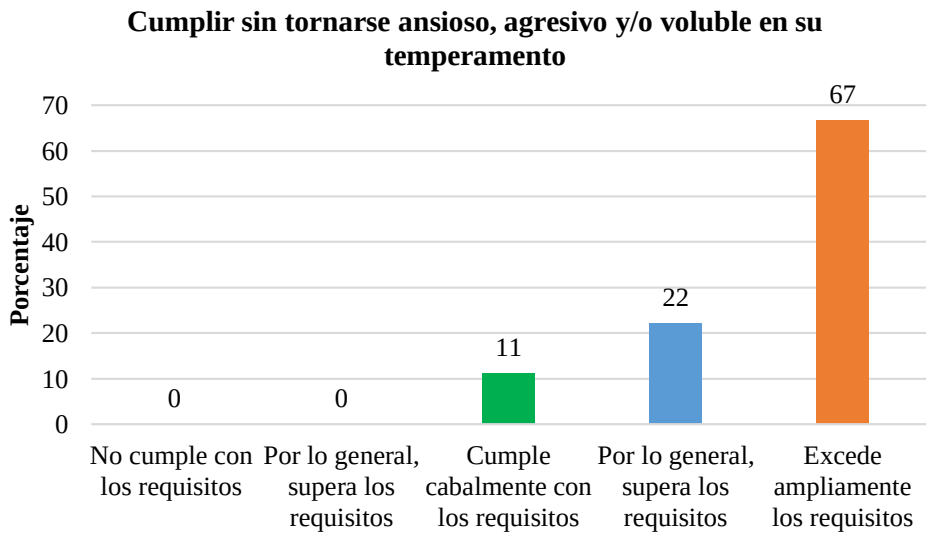


Figura 23. Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento
En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento se tuvo que el 67% excede ampliamente los requisitos, el 22% por lo general supera los requisitos, y el 11% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 30

Aptitud reservada para guardar datos importantes en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	7	39
Excede ampliamente los requisitos	11	61
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

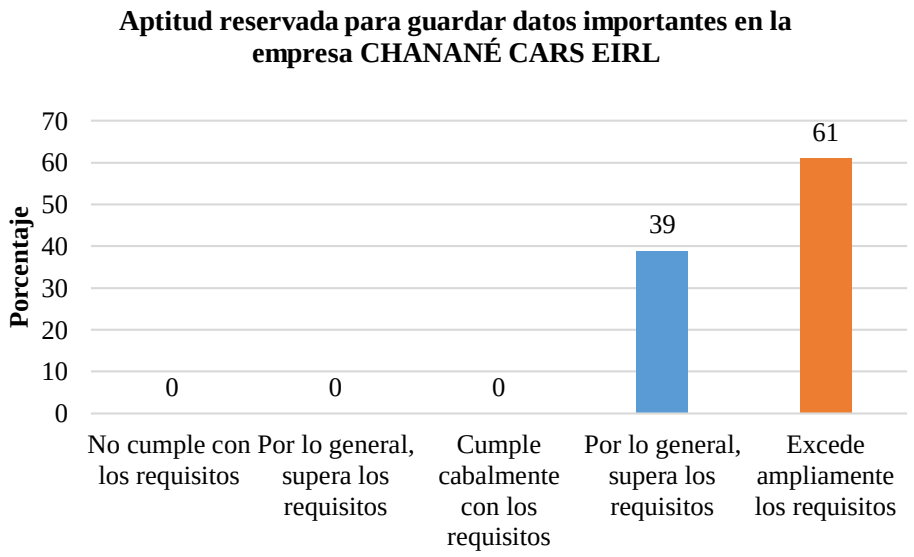


Figura 24. Aptitud reservada para guardar datos importantes en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tiene aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización se tuvo que el 61% excede ampliamente los requisitos, y el 39% por lo general supera los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 31

Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	2	11
Cumple cabalmente con los requisitos	2	11
Por lo general, supera los requisitos	4	22
Excede ampliamente los requisitos	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

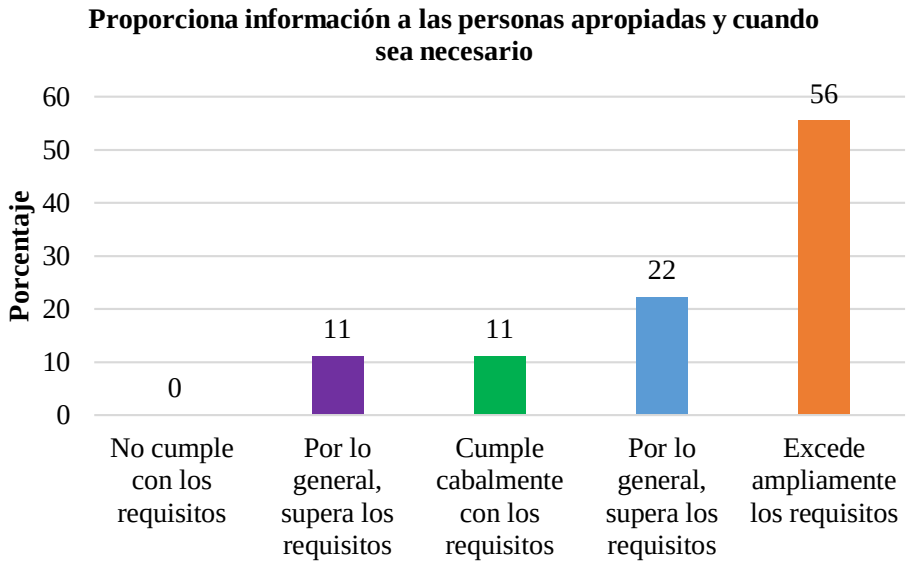


Figura 8. Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario se tuvo que el 56% excede ampliamente los requisitos, el 22% por lo general supera los requisitos, el 11% cumple cabalmente con los requisitos, y el 11% por lo general supera los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 32

Capacidad para tomar iniciativas en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	4	22
Por lo general, supera los requisitos	4	22
Excede ampliamente los requisitos	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

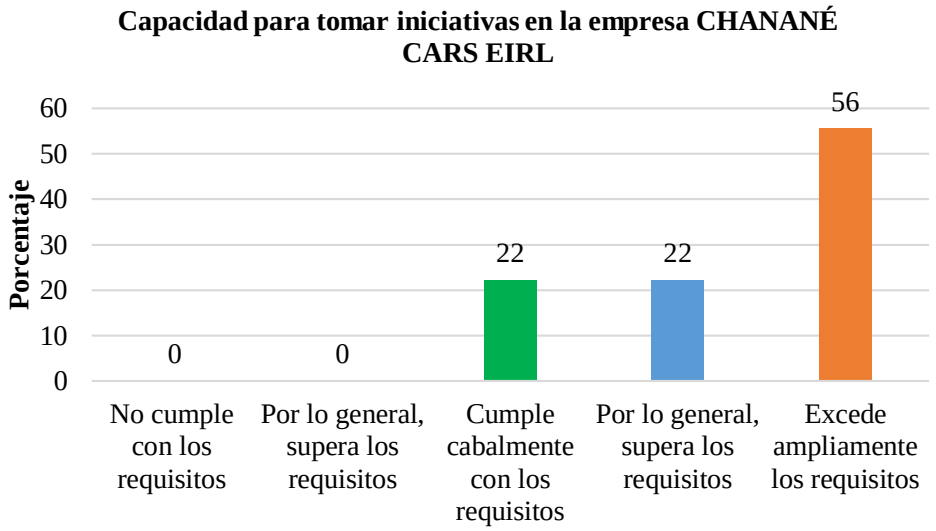


Figura 9. Capacidad para tomar iniciativas en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL tiene capacidad para tomar iniciativas se tuvo que el 56% excede ampliamente los requisitos, el 22% por lo general supera los requisitos, y el 22% cumple cabalmente con los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 16

Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	2	11
Cumple cabalmente con los requisitos	3	17
Por lo general, supera los requisitos	3	17
Excede ampliamente los requisitos	10	56
Total	18	100

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

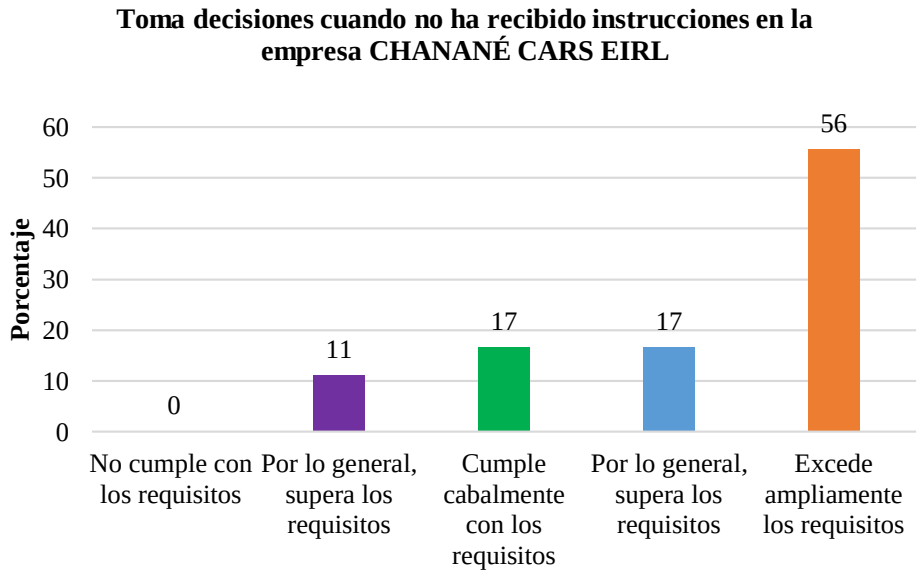


Figura 10. Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

En el resultado respecto a si los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas se tuvo que el 55% excede ampliamente los requisitos, el 17% por lo general supera los requisitos, el 17% cumple cabalmente con los requisitos, y el 11% por lo general supera los requisitos.

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 17
Variable gestión del talento humano.

GESTION DEL TALENTO HUMANO	DIMENSIONES %					
	Perfil del empleado	Rotación del persona	Educación	Compromiso y motivación	Formación	Resultado
Total Desacuerdo	0,0	16,7	5,6	0,0	0,0	0,0
Desacuerdo	5,6	33,3	55,6	0,0	0,0	0,0
Indiferente	5,6	16,7	38,9	16,7	22,2	0,0
Acuerdo	11,1	5,6	0,0	27,8	38,9	33,3
Total Desacuerdo	77,8	27,8	100,0	55,6	38,9	66,7
Total %	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 18
Gestión del talento humano

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	13	72.2
Total Desacuerdo	5	27.8
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

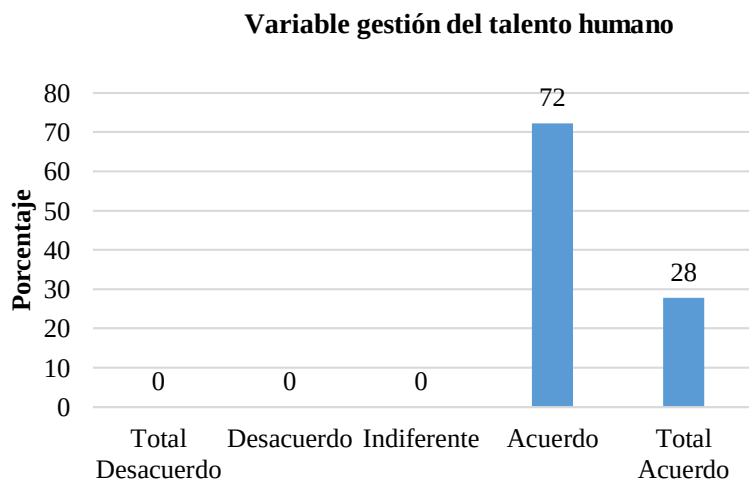


Figura 11. Variable gestión del talento humano

En cuanto a la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se ha tenido que el 72% manifiesta que está de acuerdo, y el 28% manifiesta que está en total acuerdo.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 36
Dimensión perfil del empleado

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	5.6
Indiferente	1	5.6
Acuerdo	2	11.1
Total Desacuerdo	14	77.8
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

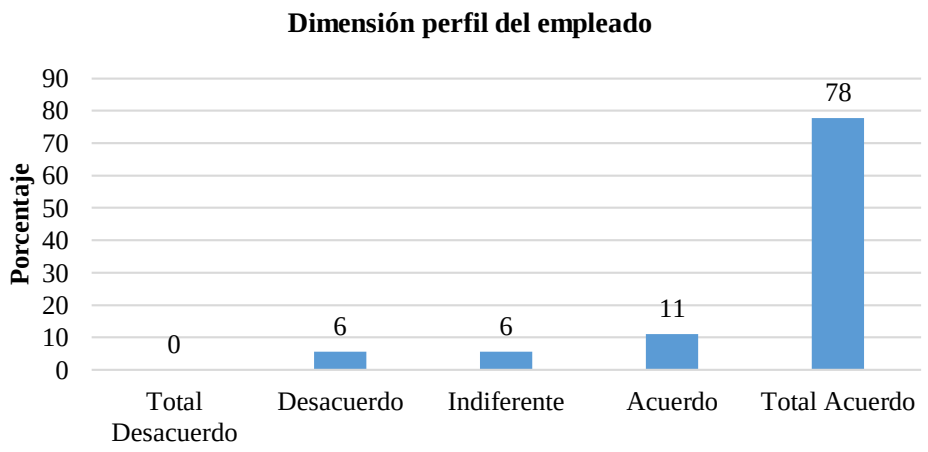


Figura 29. Dimensión perfil del empleado
En cuanto al perfil del empleado de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se tuvo que el 78% está en total acuerdo, el 11% es está de acuerdo, el 6% es indiferente, y el 5% está en desacuerdo.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 19
Dimensión rotación de personal

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	3	16.7
Desacuerdo	6	33.3
Indiferente	3	16.7
Acuerdo	1	5.6
Total Desacuerdo	5	27.8
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

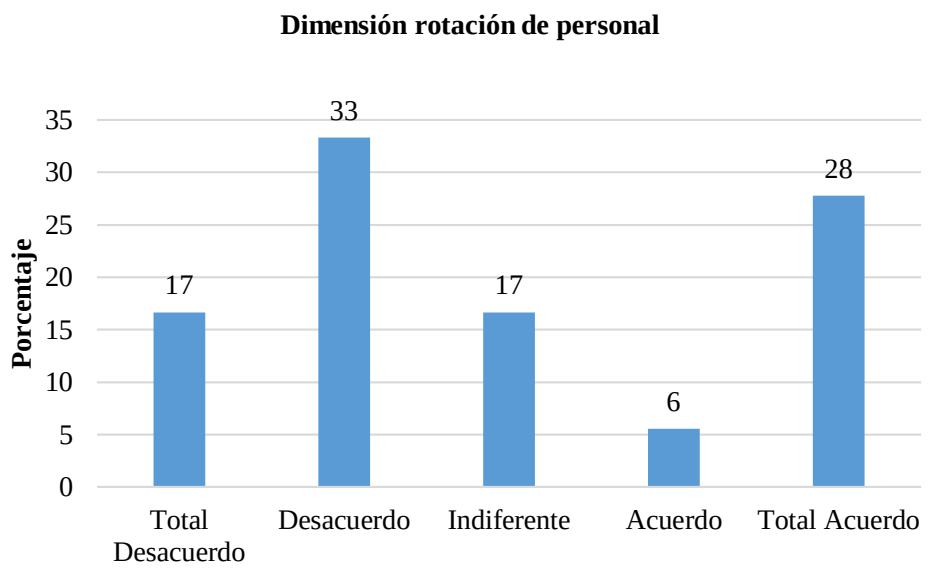


Figura 12. Dimensión rotación de personal
En cuanto a la rotación de personal se determina que para el 28% está en total acuerdo, para el 5% está de acuerdo, el 17% es indiferente, el 33% está en desacuerdo, y para el 17% está en total desacuerdo.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 20
Dimensión educación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo		
Desacuerdo	1	5.6
Indiferente	10	55.6
Acuerdo	7	38.9
Total Desacuerdo	0	0.0
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

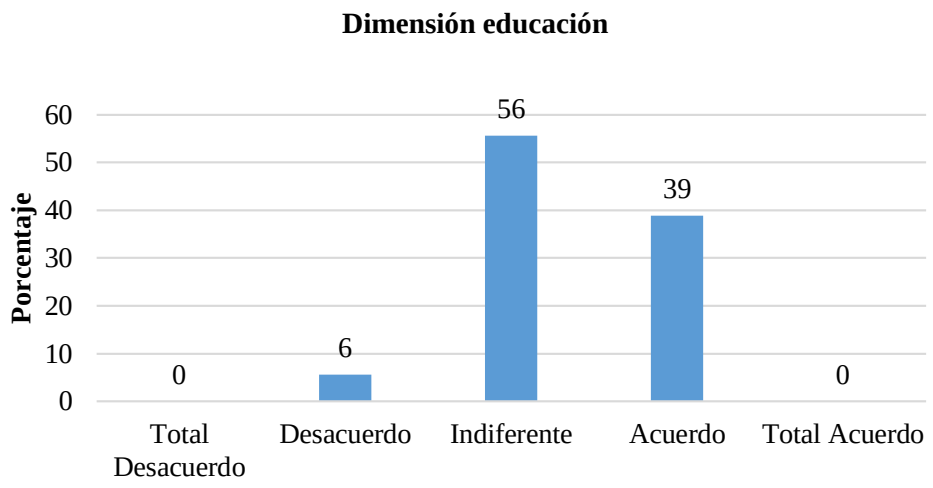


Figura 13. Dimensión educación.
En cuanto a la dimensión educación, el 39% está de acuerdo que se trata de un factor que es bueno en la empresa CHANANE CARS EIRL, para el 56% es indiferente, y el 5% está en desacuerdo ya que no se da capacitaciones para el personal.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 21
Dimensión compromiso y motivación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	3	16.7
Acuerdo	5	27.8
Total Desacuerdo	10	55.6
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

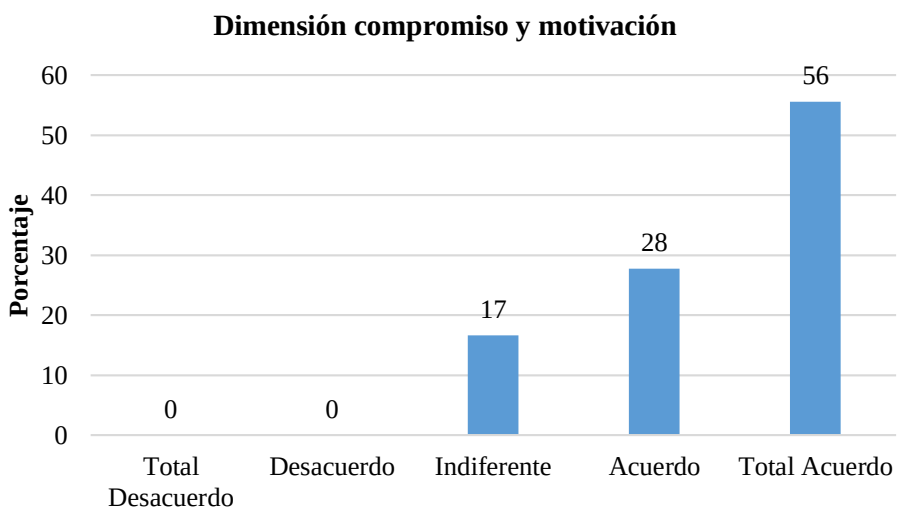


Figura 14. Dimensión compromiso y motivación.
En cuanto a la dimensión compromiso y motivación el 55% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo y el 17% es indiferente.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 40
Dimensión formación

valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	4	22.2
Acuerdo	7	38.9
Total Desacuerdo	7	38.9
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

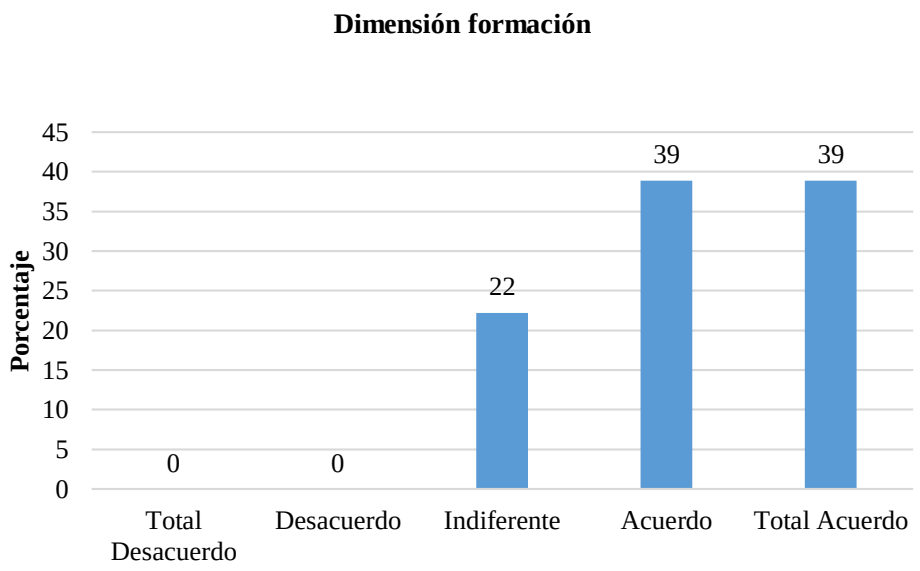


Figura 15. Dimensión formación
En cuanto a la dimensión compromiso y motivación se ha tenido que el 55% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, y el 17% es indiferente.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 41
Dimensión resultado

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Total Desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
Acuerdo	6	33.3
Total Desacuerdo	12	66.7
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

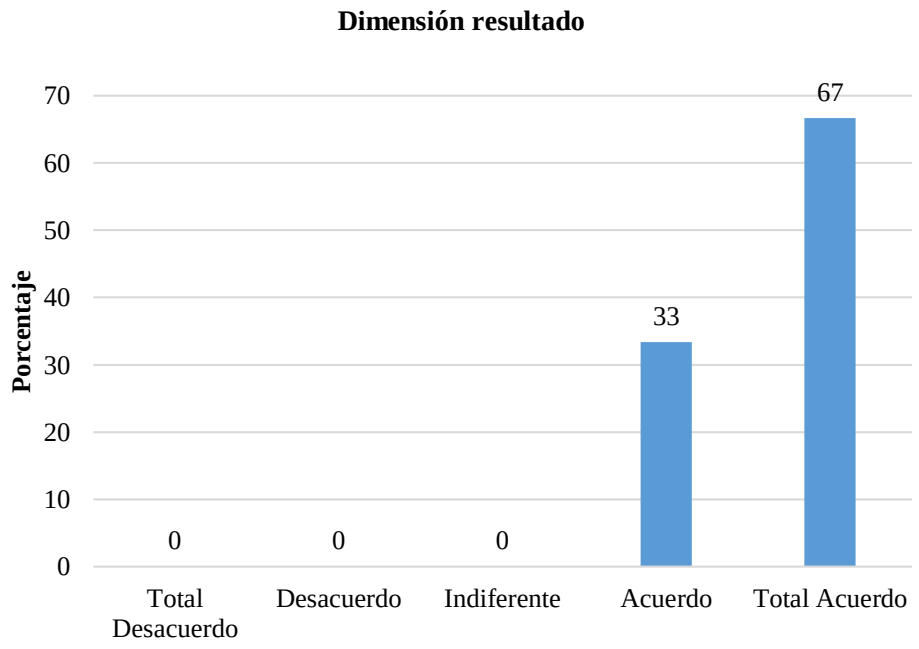


Figura 16. Dimensión resultado.
En cuanto a la dimensión resultados, se ha tenido que para el 67% está en total acuerdo, y el 33% está de acuerdo.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 42
Variable desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIONES						
	Calidad de trabajo %	Organización del trabajo%	Colaboración, asistencia y puntualidad%	Responsabilidad %	Capacidad para soportar presión al entregar resultados %	Discreción y tacto%	Iniciativa
Muy malo	0.0	0.0	0.0	0	0	0.0	0.0
Malo	0.0	0.0	0.0	0	0	0.0	0.0
Regular	0.0	0.0	0.0	0	0	0.0	16.7
Bueno	44.4	22.2	38.9	27.8	27.8	38.9	27.8
Muy bueno	55.6	77.8	61.1	72.2	72.2	61.1	55.6
Total %	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

Tabla 22
Desempeño Laboral-cumplimiento

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	1	5.6
Excede ampliamente los requisitos	17	94.4
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

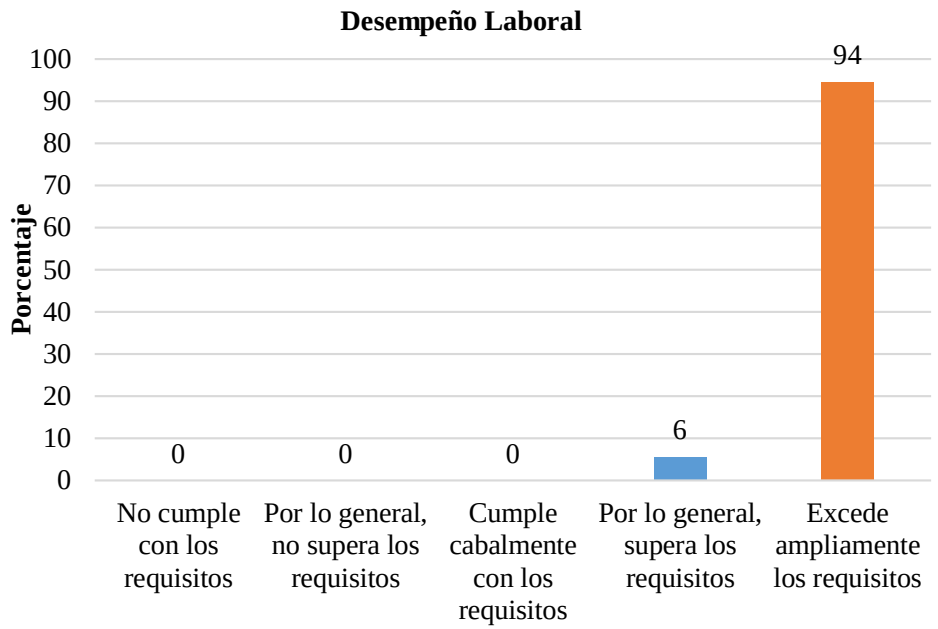


Figura 17. Desempeño Laboral
Respecto a la variable desempeño laboral, se ha tenido que para el 94% excede ampliamente los requisitos, y para el 6% de los trabajadores por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 23
Dimensión calidad del trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	8	44.4
Excede ampliamente los requisitos	10	55.6
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017

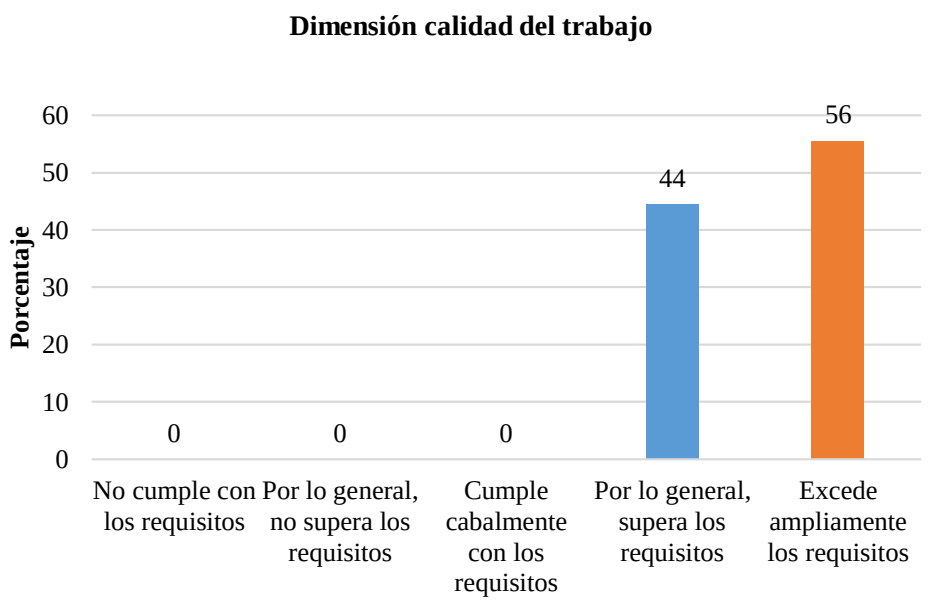


Figura 18. Dimensión calidad del trabajo
En cuanto a la dimensión calidad de trabajo se ha determinado que el 56% excede ampliamente los requisitos y para el 44% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 24
Dimensión organización del trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	4	22.2
Excede ampliamente los requisitos	14	77.8
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

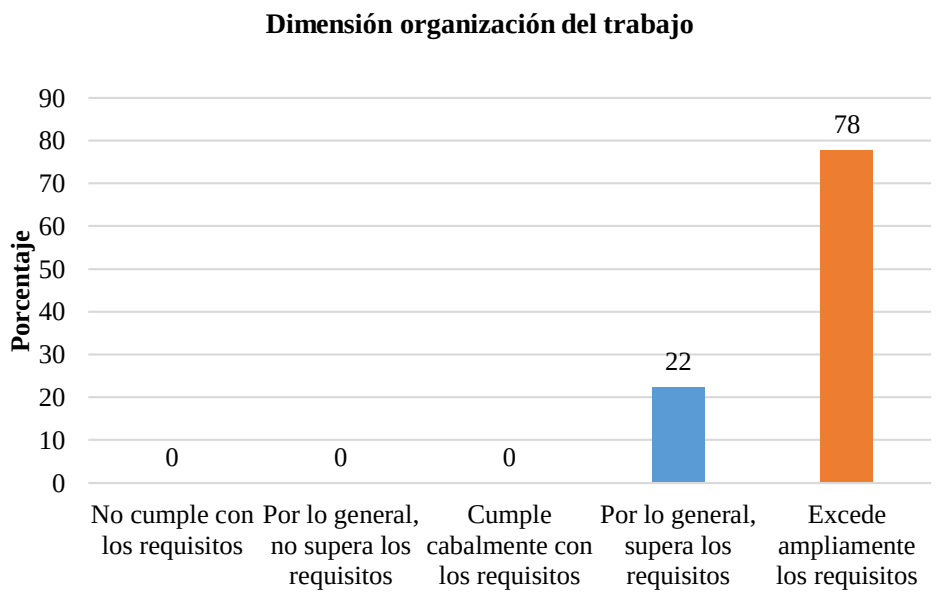


Figura 19. Dimensión organización del trabajo
En cuanto a la dimensión organización del trabajo, se ha tenido que el 78% excede ampliamente los requisitos, y para el 22% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 25
Dimensión colaboración, asistencia y puntualidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	7	38.9
Excede ampliamente los requisitos	11	61.1
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

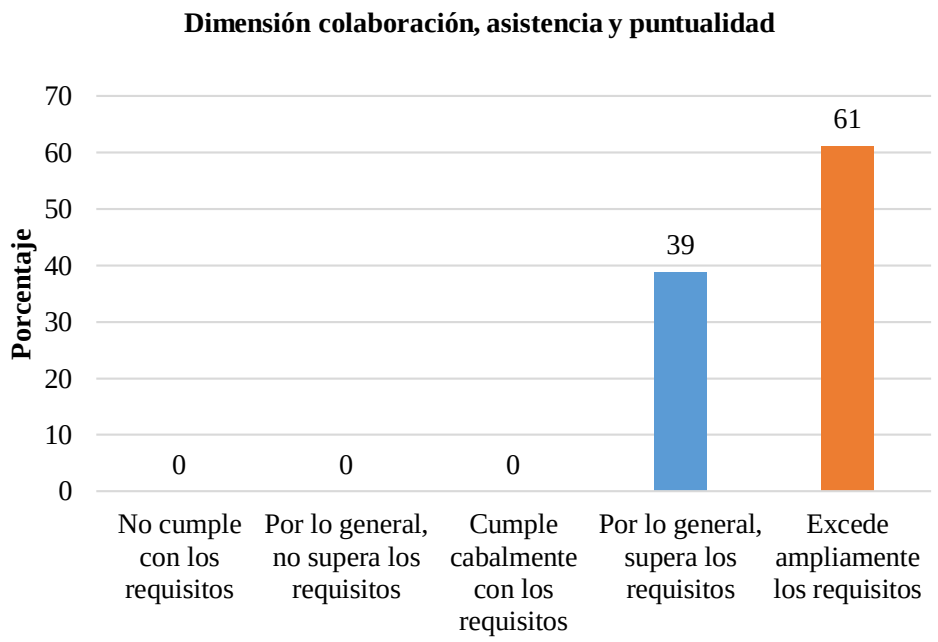


Figura 20. Dimensión colaboración, asistencia y puntualidad
En cuanto a la dimensión colaboración, asistencia y puntualidad, se ha tenido que el 61% excede ampliamente los requisitos, el 39% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 26
Dimensión responsabilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	5	27.8
Excede ampliamente los requisitos	13	72.2
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

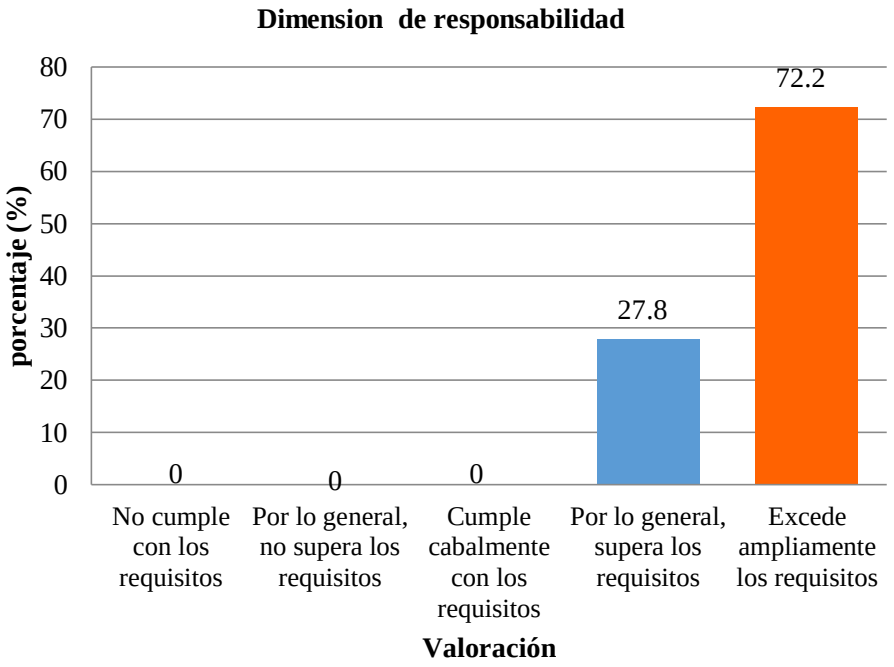


Figura 21. Dimensión de responsabilidad
En cuanto a la dimensión de responsabilidad, se ha tenido que el 72.2% excede ampliamente los requisitos, mientras que el 27.8% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS

Tabla 27
Dimensión capacidad para soportar precio a la entrega de resultados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	5	27.8
Excede ampliamente los requisitos	13	72.2
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

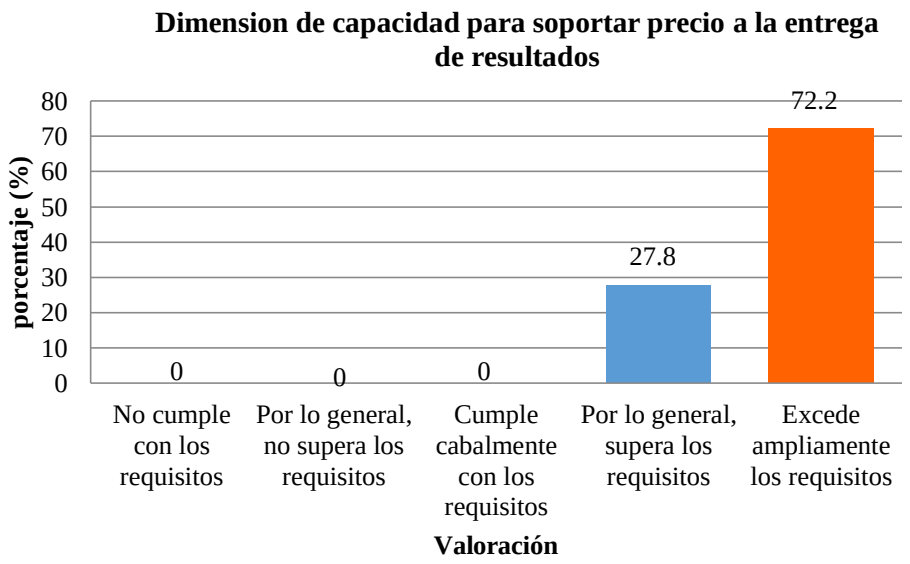


Figura 22. Dimensión de capacidad para soportar precio a la entrega de resultados
En cuanto a la dimensión de capacidad para el soportar precio a la entrega de resultados, se ha tenido que el72.2% excede ampliamente los requisitos, mientras que el 27.8% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 28
Dimensión discreción y tacto

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	0	0
Por lo general, supera los requisitos	7	38.9
Excede ampliamente los requisitos	11	61.1
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

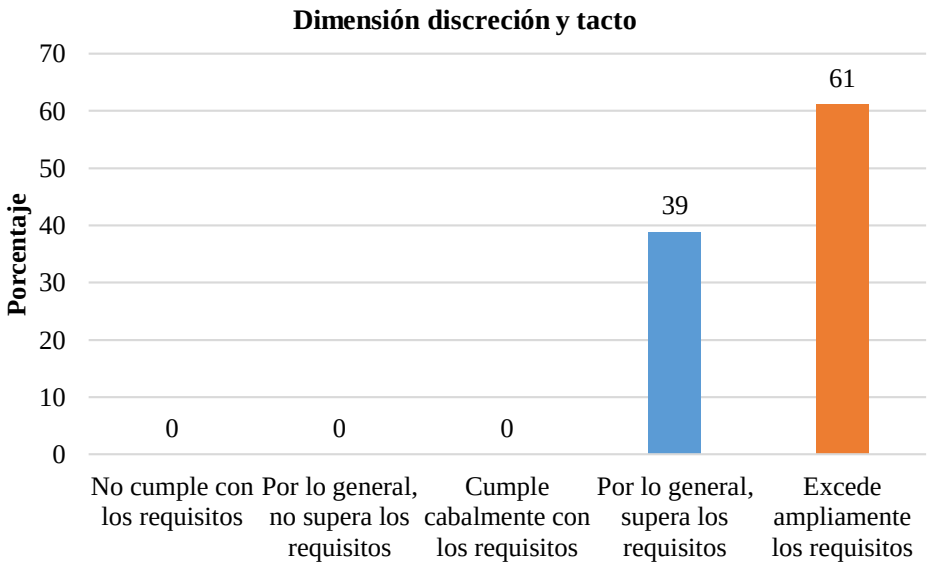


Figura 23. Dimensión discreción y tacto
En cuanto a la dimensión dirección y tacto, se ha tenido que el 61% excede ampliamente los requisitos, mientras que el 39% por lo general supera los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

Tabla 50
Dimensión iniciativa

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
No cumple con los requisitos	0	0
Por lo general, no supera los requisitos	0	0
Cumple cabalmente con los requisitos	3	16.7
Por lo general, supera los requisitos	5	27.8
Excede ampliamente los requisitos	10	55.6
Total	18	100.0

***Fuente*:** Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

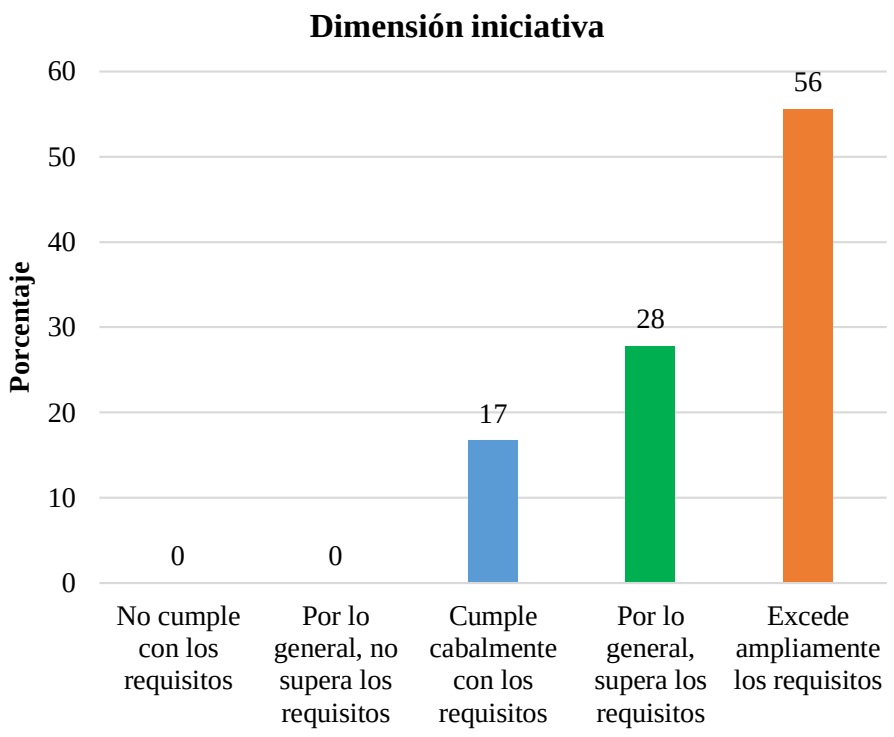


Figura 24. Dimensión iniciativa
En cuanto a la dimensión iniciativa, se ha tenido que el 55% excede ampliamente los resultados, el 28% por lo general supera los requisitos, y el 17% cumple cabalmente con los requisitos.
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, Mayo del 2017.

3.1.1. Correlación de variables.

A continuación, en la Tabla 27 se presenta la correlación entre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, la cual se muestra significativa por un valor menor a 0,05, siendo la correlación entre ambas variables de 68,5%. Este valor indica que el Clima organizacional ejerce una influencia positiva en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Estación Experimental Agraria Vista Florida – Instituto Nacional de Innovación Agraria, Chiclayo.

Tabla 51

Correlación.

Nivel de Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral

Ítems			Desempeño Laboral			Total
			Muy Bajo	Bajo	Medio	
Gestión del Talento Humano	BAJO	Recuento				
		% del total	0,0%	0,0%	25,0%	25,0%
	MEDIO	% del total	6,3%	12,0%	56,7%	75,0%

Fuente: Elaboración propia

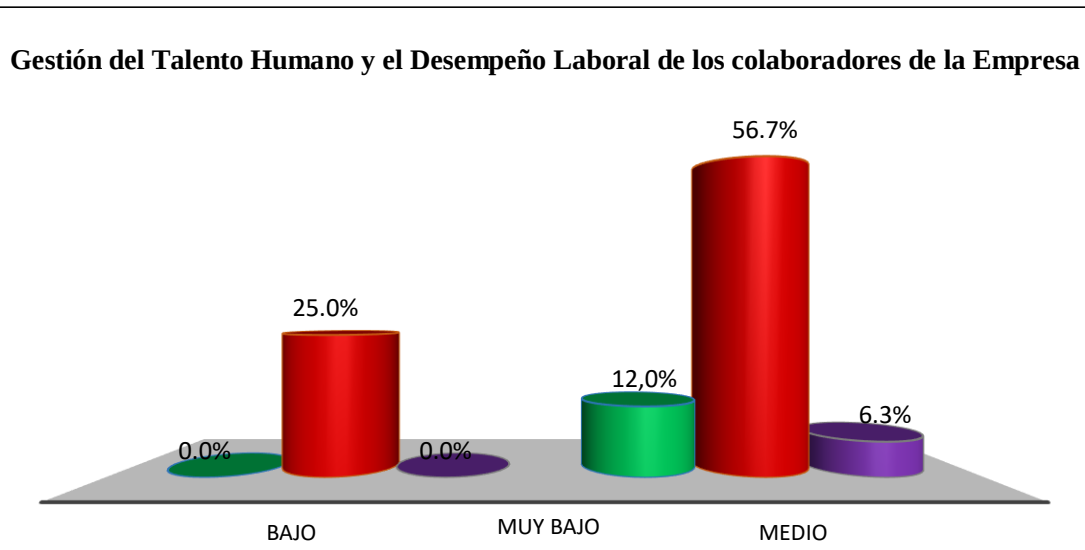


Figura 43: Se muestra la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral como sigue: Para aquellos que la gestión del talento humano es muy bajo se tiene que (25,0%) de los colaboradores tiene un desempeño bajo. Para los que indican que la gestión del talento humano organizacional es medio (12.0%) se tiene que (56.7%) de los colaboradores tiene un desempeño medio.

Fuente: Elaboración propia.

La relación entre la gestión del Talento Humano y el desempeño laboral son muy ceñidas, si algo afecta a una de las dos, inmediatamente se verá reflejado en la otra, es por eso que podemos observar que en la institución existe un regular clima organizacional el cual será reflejado en el rendimiento laboral de los colaboradores, mostrándose un rendimiento por debajo de lo necesario.

Correlación por dimensiones

Tabla 52

Correlación por dimensiones.

		Desempeño Laboral
Dimensión Perfil del Empleado	Correlación de Pearson	,454
	Sig. (bilateral)	,138
	N	18
Dimensión Rotación del personal	Correlación de Pearson	,459
	Sig. (bilateral)	,770
	N	18
Dimensión Educación	Correlación de Pearson	,628
	Sig. (bilateral)	,029
	N	18
Dimensión Compromiso y Motivación	Correlación de Pearson	,728
	Sig. (bilateral)	,299
	N	18
Dimensión Formación	Correlación de Pearson	,715
	Sig. (bilateral)	,657
	N	18
Dimensión Resultado	Correlación de Pearson	,634
	Sig. (bilateral)	,027
	N	18

Fuente: SPSS21

Se aprecia en la Tabla 52 que las dimensiones de la variable Gestión del Talento Humano que tienen influencia sobre la variable Desempeño Laboral son la Dimensión Compromiso y Motivación y la Dimensión Formación, ambas con un nivel de significancia menor a 0,05 y con una correlación por encima del 60%. Todas las demás se encuentran por encima del nivel de significancia permitido por lo que no se toma en cuenta como influyentes.

3.2. Discusión de resultados

En el diagnóstico de la gestión del talento humano en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L. los resultados indican que en el resultado al perfil adecuado para la Chanamé Cars E.I.R.L., se ha Recuperado que el 78% está en total acuerdo en que los colaboradores tienen el perfil del puesto, el 11% está de acuerdo, el 5% está en desacuerdo, mientras que el 6% es indiferente respecto a que el trabajador tiene el perfil que el puesto requiere (ver Figura 1, Tabla 7); también se ha tenido el resultado de abandono por políticas de rotación en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L., donde se ha Recuperado que el 28% está en total acuerdo, el 5% está de acuerdo, el 33% está en desacuerdo, y el 17% está en total desacuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a las razones de la rotación de personal (ver Figura 2, Tabla 8); asimismo, en el resultado sobre la valoración de los trabajadores en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L., respecto a su profesionalismo, se ha tenido que el 50% está en total acuerdo con la afirmación, el 11% está de acuerdo, el 11% está en desacuerdo, y el 6% está en total desacuerdo, mientras que el 22% es indiferente respecto a la valoración de la experiencia de los colaboradores (ver Figura 3, Tabla 9).

En este caso, en la empresa se cuenta con el personal que cumple con los requisitos que el puesto exige, también que no hay abandono por políticas de rotación que se haya establecido en la empresa, asimismo se requiere de una mayor valoración del trabajo y los resultados Recuperados por los trabajadores, esta situación requiere de una mejora en la gestión del talento de la empresa de tal manera que el desempeño también mejore. Camacho (2015), en su investigación sobre la "Gestión del talento humano y desempeño laboral en Mabetex", manifiesta que la efectividad de la organización y la mejora de su desempeño laboral dependera de la mejora en la gestion del talento humano, ya que según los resultados es deficiente y el personal no se siente satisfecho en sus puestos de trabajo.

En cuanto a los factores del desempeño laboral en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L. se ha tenido en cuento al reconocimiento de los logros Recuperados en el transcurso del desempeño en la empresa Chanamé Cars E.I.R.L., el 5% está en total acuerdo con dicha afirmación, el 39% está de acuerdo, el 28% está en desacuerdo, y el 11% está en total desacuerdo, mientras que el 17% es indiferente respecto al reconocimiento de logros por parte de la empresa (ver Figura 5, Tabla 11). En este caso, se puede decir que el reconocimiento viene a ser uno de los factores que es muy importante

para el trabajador, ya que puede motivar el desempeño en la empresa asumiendo que así se lograría mejores resultados en el trabajo.

García (2013), en su investigación sobre "Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel" explica que la mala gestion del recurso humano influyendo en el desempeño laboral del personal que trabaja en la empresa, por ello el desarrollar las habilidades es importante para que el personal puedan trabajar eficientemente en la empresa y su desempeño laboral mejore.

Respecto a los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se ha tenido respecto a la satisfacción con el entorno de trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, los resultados indican que el 56% está en total acuerdo, el 33% está de acuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a la satisfacción con el entorno de trabajo.(ver Figura 7, Tabla 13); también en cuanto a si en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL se programa capacitaciones para el personal, se tiene que el 61% está en total acuerdo, el 28% está de acuerdo, mientras que el 11% es indiferente respecto a si se dan capacitaciones en la empresa (ver Figura 8, Tabla 14). Es importante que la empresa se considere la satisfacción de los trabajadores, al igual que la capacitación de los mismos con el fin de que la gestión del talento tenga un efecto positivo en el desempeño de los trabajadores.

En este caso Oscco (2015), en su investigación "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha - Andahuaylas – Apurímac, 2014" argumento que la problemática de un bajo indice de desempeño laboral, como concecuencia de una falta de integracion, una mala cultura laboral, y un inadecuado clima laboral, todo ello es resultado de una mala gestion del talento humano por lo que se pretende demostrar estadisticamente que esta variable incide en el desempeño laboral de la entidad.

3.3. Aporte científico

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

3.3.1. Introducción.

La retención del personal con talento es un factor que se debe planificar en la empresa, es así que se contará con personal valioso que genere valor a la empresa.

Los competidores trabajan constantemente por desplazar a los demás, donde la tendencia es también contar con el mejor personal en la empresa, es así que sus actividades se pueden diferenciar y se refleje en los resultados.

En la administración de la empresa debe haber preocupación por el desarrollo de los trabajadores ya que sus competencias deben ser aprovechadas al máximo para obtener los mejores resultados en la empresa y así lograr un desarrollo sostenible.

3.3.2. Objetivo de la propuesta.

3.3.2.1. Objetivo general

Mejorar la gestión del talento en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL con el fin de mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa.

3.3.2.2. Objetivos específicos

Diseñar el organigrama de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Diseñar un programa de incentivos para los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Establecer un programa de motivación para los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Diseñar el programa de capacitación para los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

3.3.3. Análisis de deficiencias en la gestión del talento humano

Tabla 53

Análisis de deficiencias en la gestión del talento humano

Análisis de resultados más importantes	Objetivo	Consideraciones de solución
Tienen el perfil adecuado los colaboradores de CHANAMÉ CARS EIRL	Mejorar el análisis del perfil del puesto de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL	Analizar el perfil profesional del trabajador y ubicarlo en puestos adecuados a su preparación profesional
En CHANAMÉ CARS EIRL valoran la experiencia profesional de sus trabajadores	Mejorar la valoración del profesional que labora en CHANAMÉ CARS EIRL	Valorar al personal desde un punto de vista profesional a través de un sistema de evaluación de desempeño para lograr la implicación con la empresa
No emiten boletines con los logros alcanzados en el trabajo En el transcurso del desempeño profesional la organización reconoce los logros Recuperados	Reconocer los logros Recuperados por los trabajadores de CHANAMÉ CARS EIRL	Compensar los logros Recuperados por los trabajadores a través de un sistema de incentivos
En CHANAMÉ CARS EIRL toman en cuenta la opinión profesional para el desarrollo de estrategias empresariales.	Mejorar la participación del trabajador en el desarrollo de estrategias empresariales	Hacer partícipe al personal en el desarrollo de estrategias empresariales para hacerle sentir valorado como parte de la organización
Satisfacción con el entorno de trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL	Mantener una buena comunicación entre trabajadores y jefes para mejorar la satisfacción con el trabajo	Establecer programas de motivación para lograr una mejor satisfacción del personal con su trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL,
NO hay actualización de la programación profesional de sus colaboradores a través de capacitaciones	Tener un personal capacitado para mejorar sus competencias profesionales	Implementar programas de capacitación para mejorar las competencias profesionales de todos los colaboradores en CHANAMÉ CARS EIRL
Cuenta con información necesaria para tomar decisiones	Tener un sistema de comunicación interna eficiente y ágil para el personal	Establecer un programa de comunicación interna para hacer más eficiente la toma de decisiones en la CHANAMÉ CARS EIRL.

Fuente: Elaboración propia

3.3.4. Desarrollo de estrategias

El propósito del desarrollo de estrategias establecidas para la empresa CHANAMÉ CARS EIRL mejorar el desempeño de los trabajadores a través de una gestión eficiente del talento humano.

Estrategia 1: Diseñar la estructura organizacional de la empresa.

Para analizar el perfil profesional adecuado de tal forma que se ubique al colaborador en el puesto adecuado en CHANAMÉ CARS EIRL, se debe solicitar lo siguiente: el diseño de la estructura organizacional de la empresa.

Organigrama propuesto

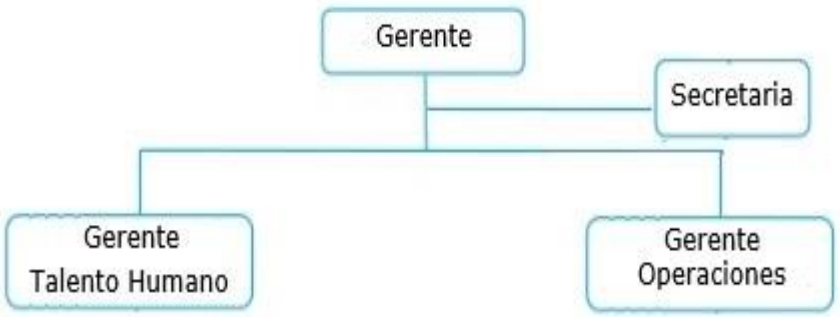


Figura 25. Organigrama propuesto

Fuente : Elaboración propia

A. Funciones del Gerente:

El Gerente de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL debe actuar como como el representante legal dicha empresa.

Se trata del responsable ante los accionistas al tener que rendir cuentas sobre los resultados Recuperados en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, encargándose de las funciones básicas del proceso administrativo.

Debe actuar en función de soporte de TYMSAC a nivel general.

Debe actuar como la imagen de la empresa TYMSAC desde un ambiente externo, así como interno.

Tabla 54
Perfil del cargo de Gerente

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	**Gerente**
Depende de:	Ninguno
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente
Cargos bajo su dependencia:	Secretaria, talento humano, operaciones
Número de Puestos:	1
Requisitos	
Requisitos de Formación	Estudio universitario: Titulado en Administración.
Requisitos de Experiencia	Tres (3) años de experiencia en actividades administrativas.

Objetivo Principal

Organizar, dirigir, controlar y evaluar las funciones administrativas de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Funciones Esenciales

a. Debe ser líder del proceso de planeación desde un punto de vista estratégico de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
b. Tiene que diseñar estrategias que permitan alcanzar los objetivos establecidos en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
c. Tiene que crear un ambiente de trabajo agradable, enfocándose en la empresa.
d. Preparar descripciones de tareas y objetivos individuales para cada área funcional liderada por su gerente.
e. Tiene que identificar y definir las diferentes necesidades de personal de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
f. Seleccionar personal competente y desarrollar programas de entrenamiento para potenciar sus capacidades.
g. Tiene que ejercer un liderazgo que sea dinámico con el fin de ejecutar los planes y estrategias establecidos en la empresa.
h. Tiene que trabajar para desarrollar un ambiente de trabajo que sea agradable y que además motive a los trabajadores.
i. Medir los resultados haciendo un trabajo de control administrativo.

Competencias	
Trabajo en equipo	Capacidad para trabajar con otros para conseguir metas y objetivos comunes.
Orientación a logros y resultados	Capacidad para realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad
Creatividad e innovación	Capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones
Eficiencia operacional	Capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo.
Compromiso institucional	Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros organizacionales.

Dominios Particulares

Herramientas ofimáticas e Internet, Gestión documental. Word, Excel, PowerPoint, ingles básico.

Fuente: *Elaboración propia*

B. Secretaria

Tabla 29
Perfil del cargo de Secretaria

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	**Secretaria**
Jefe inmediato:	Gerente
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
Número de Puestos:	1
Requisitos	
Requisitos de Formación	Estudio técnico y/o universitario: secretariado, contador, administrador, etc.
Requisitos de Experiencia	Uno (1) años de experiencia relacionada con actividades administrativas.

Objetivo Principal

Brindar apoyo a la Gerencia General y a cada una de las diferentes unidades de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL

Funciones Esenciales

a. Tiene que decepcionar cada solicitud que realice la gerencia de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
b. Otra de las funciones es realizar evaluaciones frecuentes de cada proveedor de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de tal manera que se verifique el cumplimiento de los mismos.
c. Debe recibir e informar acerca de los asuntos que involucre a la gerencia de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de tal manera que todos los trabajadores e encuentren informados y así desarrollen su trabajo con normalidad.
d. Debe realizar y recibir las llamadas para mantener informado a los jefes de los asuntos que involucran a la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.
e. Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas los jefes de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.

Competencias	
Trabajo en equipo	Tiene que tener la capacidad para trabajar con sus compañeros de trabajo de tal forma que se pueda conseguir metas y objetivos organizacionales.
Orientación a logros y resultados	Debe tener la capacidad para realizar las funciones de tal manera que se cumpla con los compromisos organizacionales de manera eficiente.
Creatividad e innovación	Debe tener la capacidad para exponer ideas y métodos que luego pueda realizarlos.
Eficiencia operacional	Debe tener la capacidad para asimilar las funciones del cargo que ocupa y demostrar sus conocimientos a través de un buen desempeño.
Compromiso institucional	Debe tener la capacidad para asumir las responsabilidades que le asignen.

Dominios Particulares

Ingles básico, Excel Word, PowerPoint, etc.

Fuente: *Elaboración propia*

C. Talento Humano

Tabla 30
Perfil del cargo de Talento Humano

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	**Gerente de Talento Humano**
Jefe inmediato:	Gerente
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
Número de Puestos:	1
Requisitos	
Requisitos de Formación	Técnico o Licenciado: Titulado en Administración
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia relacionada con actividades a Desempeñar

Objetivo Principal

Convocar a procesos de selección, evaluación, desarrollo y capacitación del personal. Asimismo, administra el sistema de remuneraciones y el sistema de beneficios de los trabajadores y de la empresa.

Funciones Esenciales

a. Elaborar e implantar la política de personal, para conseguir que el equipo humano de la organización sea el adecuado, motivado y comprometido con los objetivos establecidos, profesionalizado y contribuir individualmente y como en equipo a los resultados generales.
b. Diseñar las políticas a seguir en el reclutamiento, selección, formación, desarrollo, promoción y desvinculación, del personal.
c. Determinar una política de retribuciones que sea coherente, equitativa, competitiva y que motive al personal.
d. Colaborar en la definición de la cultura empresarial, controlando las comunicaciones a nivel interno y facilitando la creación de valores apropiados en cada momento.
e. Coordinar las relaciones laborales en representación de la empresa.
f. Supervisar la administración de personal
g. Proponer a la Gerencia General la actualización del Reglamento Interno de Trabajo.
h. Proponer y coordinar todas las actividades relacionadas con la seguridad de los trabajadores, instalaciones y bienes.
i. Hacer que se cumplan los horarios de trabajo con puntualidad y responsabilidad.

Competencias	
Trabajo en equipo	Se requiere de la capacidad para trabajar en equipo y así lograr las metas y objetivos establecidos por la organización.
Orientación a logros y resultados	Es necesario contar con la capacidad de realizar funciones y cumplirlas con eficiencia.
Creatividad e innovación	Se requiere que pueda presentar ideas y metodologías de trabajo que generen valor a la empresa.
Eficiencia operacional	Se requiere que sea capaz de asimilar las funciones asignadas lo cual se debe reflejar en el desempeño y resultados en la empresa.
Compromiso institucional	Se requiere de la capacidad para asumir con responsabilidad delegadas, de tal manera que se logre los objetivos establecidos para el desarrollo de la empresa.

Dominios Particulares

Ingles básico, Excel Word, PowerPoint, etc.

Fuente: *Elaboración propia*

D. Operaciones

Tabla 31
Perfil del cargo de Operaciones

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	**Operaciones**
Jefe inmediato:	Gerente
Reporta a (Nombre del cargo):	Gerente
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
Número de Puestos:	15
Requisitos	
Requisitos de Formación	Técnico o Licenciado: Titulado en Mecánica automotriz
Requisitos de Experiencia	Dos (2) años de experiencia relacionada con actividades a Desempeñar
Objetivo Principal	
Reparación y mantenimiento de todo tipo de vehículo.	
Funciones Esenciales	
a. Interpreta y realiza trabajos de acuerdo a planos, esquemas, diagramas de máquinas, equipos mecánicos y sistemas básicos eléctricos, electrónicos, hidráulicos, neumáticos y fluidos.	
b. Interpreta y realiza trabajos de acuerdo a planos, esquemas y diagramas básicos de instalaciones en aire acondicionado, ascensores/elevadores, sanitarios y suministro de fluidos.	
c. Verificación y control de las condiciones técnicas de funcionamiento y mantenimiento en equipos mecánicos y eléctricos.	
d. Desmontaje total o parcial de maquinaria, equipo e instalaciones, para reparar o reemplazar elementos o mecanismos estropeados o gastados, dándoles el ajuste necesario.	
e. Montaje, instalación, mantenimiento regular y reparación de bombas de fluidos, válvulas hidráulicas, compresoras de aire y válvulas neumáticas.	
f. Control y mantenimiento básico de equipos de calefacción, aire acondicionado, elevadores en edificios.	
g. Mantenimiento regular de instalaciones eléctricas y de fluidos, en plantas industriales y en edificios públicos de alojamiento.	
Competencias	
Trabajo en equipo	Se requiere de la capacidad para trabajar en equipo y así lograr las metas y objetivos establecidos por la organización.
Orientación a logros y resultados	Es necesario contar con la capacidad de realizar funciones y cumplirlas con eficiencia.
Creatividad e innovación	Se requiere que pueda presentar ideas y metodologías de trabajo que generen valor a la empresa.
Eficiencia operacional	Se requiere que sea capaz de asimilar las funciones asignadas lo cual se debe reflejar en el desempeño y resultados en la empresa.
Compromiso institucional	Se requiere de la capacidad para asumir con responsabilidad delegadas, de tal manera que se logre los objetivos establecidos para el desarrollo de la empresa.
Dominios Particulares	
Mecánica automotriz	

***Fuente*:** Elaboración propia

Estrategia 2: Diseñar un programa de incentivos

Para compensar los logros en la CHANAMÉ CARS EIRL, es necesario incentivar al personal con el fin de que continúe logrando sus objetivos y los de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Se puede considerar diferentes tipos de incentivos como:

a. Incentivos económicos para los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, es decir de forma monetaria.

b. Incentivos no económicos para los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, tales como el reconocimiento mismo de los logros Recuperados.

Tabla 32
Escala de incentivos

Logros	Tipo de incentivo	Premio	Periodicidad	Costo
Cumple con las metas	No económico	Reconocimiento personal	Semestral	S/. 0.00
Supera el 10% de la meta.	Económico	Polo de la empresa	Semestral	S/. 20.00
Supera el 20% de la meta	Económico	Buzo personalizado	Semestral	S/. 100.00
Supera el 30% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 200.00
Supera el 40% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 300.00
Supera el 50% de la meta	Económico	Dinero adicional	Semestral	S/. 500.00

Fuente: Elaboración propia.

Estrategia 3: Establecer programas de motivación para lograr una mejor satisfacción del personal con su trabajo en CHANAMÉ CARS EIRL.

El programa de motivación para empleados en CHANAMÉ CARS EIRL, se debe realizar para motivar al personal a desempeñarse cada vez mejor en sus labores en la empresa. Esta se puede realizar en la empresa a través de: **Premios, beneficios sociales, flexibilidad laboral, equilibrio entre vida laboral y personal, actividades de integración.**

Otra de las acciones a tomar sería incluir en la toma de decisiones a los trabajadores, para hacerles sentir parte importante de la empresa.

La intención es crear equipos que puedan guiarse solos y que puedan lograr resultados que hagan valioso su trabajo en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. A continuación, se presentan algunas de las acciones que se recomienda para esta estrategia:

Tabla 33

Estrategia de Programas de motivación

Objetivo	Pasos	Metas
Organizar al personal para crear equipos de trabajo autodirigidos y potenciar los ya existentes.	Selección a los integrantes del equipo de trabajo para la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.	Es necesario que todo el personal esté integrado. Se requiere de un análisis previo de las habilidades y conocimientos de los trabajadores.
	Definición de objetivos para la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.	Se debe establecer objetivos comunes para el equipo de trabajo.
	Se requiere de una asignación de roles y normas en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.	El trabajador debe saber cuáles son sus funciones para realizarlos de manera eficiente.
	Debe existir una buena comunicación entre colaboradores	La comunicación entre los trabajadores debe ser cordial, además se debe proporcionar la información que requieran para realizar su trabajo.
	Se debe promover el liderazgo en los equipos de trabajo	Se debe fomentar el liderazgo en los equipos a través de charlas con el personal.
	Mantener una cohesión	Es necesario lograr un nivel de identificación de los trabajadores con la empresa.
	Es necesario que exista una interdependencia	Enseñar que cada integrante aprenda de los demás.

Fuente. Elaboración propia

También es necesario que en la empresa se fomente la buena comunicación con todos los trabajadores, de esta manera la motivación mejora y el desempeño también. El programa se detalla en el siguiente cuadro:

Tabla 60

Programas de motivación y desempeño

Objetivo	Indicador	Metas
Lograr la colaboración del propietario de la empresa para fomentar las buenas relaciones en el trabajo.	Se requiere de una actitud de compromiso	Es necesario conocer la importancia de las buenas relaciones entre trabajadores, así como la mejora de las relaciones interpersonales.
Lograr mejores resultados entre la comunicación de jefe-trabajador y viceversa.	Cambiar la comunicación actual por una comunicación más eficiente entre trabajadores	Organizar reuniones donde se pueda considerar la opinión de todos los integrantes de la organización.
Mejorar la toma de decisiones para dar soluciones rápidas a conflictos que se presentan en la institución.	Realizar reuniones para pedir el aporte de cada trabajador en beneficio de la empresa y ellos mismos	Involucrar al personal en la supervisión, valoración y planificación. Asegúrese de que todos los participantes colaboran siempre.
Se tiene que publicar los logros de los trabajadores como una acción de reconocimiento.	Reconocer los logros del personal	Se requiere de un reconocimiento, no necesariamente económico, pero si frente a los trabajadores para fomentar el buen desempeño.
Es necesario que el trabajador perciba las actividades laborales como desafíos.	Delegar responsabilidades a los trabajadores	Asignar a los trabajadores responsabilidades que representen retos para ellos.
Se debe fomentar el compañerismo y la colaboración entre compañeros de trabajo.	Implementación de actividades de motivación para fortalecer el compañerismo y la colaboración.	Reuniones de confraternidad con todo el personal.

Fuente. Elaboración propia

Estrategia 4: Implementar programas de capacitación en CHANAMÉ CARS EIRL.

Tabla 61

Estrategia 4: Implementar programas de capacitación en CHANAMÉ CARS EIRL.

ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN-01						
Tema principal	**Temática de la capacitación**	**Programación de la capacitación**	**Responsable/ capacitador**	**Materiales**	**Método de capacitación**	**Presupuesto de la capacitación**
Presentación	Establecer un nivel de confianza entre el consultor externo (capacitador) y el personal de la empresa Chanamé CARS EIRL.					
Introducción	Mostar los puntos a tratar acerca de la gestión del talento en una empresa.	Primera fecha 7:00 pm-8:00pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	
Análisis del talento	▪ ¿Qué es la gestión del talento? ▪ Importancia y objetivos de la gestión de talento. ▪ Funciones del talento humano.					S/. 400 (Capacitador) S/. 100 (Break)
	BREAK 15 min. 8:00pm-8:15pm					
Análisis del talento en la empresa	▪ Principios del talento ▪ Proceso de la gestión del talento. ▪ Planificación y Organización del talento humano.	Primera fecha 8:15 pm-9:15pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	

Fuente. Elaboración propia

Tabla 62

Actividad de capacitación-02

ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN-02						
Tema principal	**Temática de la capacitación**	**Programación de la capacitación**	**Responsable/ capacitador**	**Materiales**	**Método de capacitación**	**Presupuesto de la capacitación**
Presentación Introducción Control del trabajo	Establecer un nivel de confianza entre el consultor externo (capacitador) y el personal de la empresa Chanamé CARS EIRL. Mostar los puntos a tratar acerca del control del trabajo. ▪ Funciones de los trabajadores ▪ Planificación de las políticas del trabajo. ▪ Propósitos de las políticas del trabajo	Segunda fecha 7:00 pm-8:00pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	S/. 400 (Capacitador) S/. 100 (Beark)
BREAK 15 min. 8:00pm-8:15pm						
Control del trabajo	▪ Métodos para el control de los trabajadores ▪ Modelos de gestión del talento.	17 de octubre 8:15 pm-9:15pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	

Fuente. Elaboración propia

Tabla 63

Actividad de capacitación-03

ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN-03						
Tema principal	**Temática de la capacitación**	**Programación de la capacitación**	**Responsable/ capacitador**	**Materiales**	**Método de capacitación**	**Presupuesto de la capacitación**
Presentación	Establecer un nivel de confianza entre el consultor externo (capacitador) y el personal de la empresa CHANAMÉ CARS E.I.R.L					
Introducción	Mostar los puntos a tratar acerca de la automatización de las actividades laborales.	Tercera fecha 7:00 pm-8:00pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	
Automatización del registro de los trabajadores	▪ Fases para la Gestión Automatizada en un taller mecánico.					S/. 400 (Capacitador) S/. 100 (Beark)
		BREAK 15 min. 8:00pm-8:15pm				
Automatización del registro de los trabajos	▪ Planear la Automatización en un taller mecánico.	Tercera fecha 8:15 pm-9:15pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	

Fuente. Elaboración propia

Tabla 64

Actividad de capacitación-04

ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN-04						
Tema principal	**Temática de la capacitación**	**Programación de la capacitación**	**Responsable/ capacitador**	**Materiales**	**Método de capacitación**	**Presupuesto de la capacitación**
Presentación	Establecer un nivel de confianza entre el consultor externo (capacitador) y el personal de la empresa Chanamé CARS EIRL.	Cuarta fecha 7:00 pm-8:00pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	S/. 400 (Capacitador) S/. 100 (Beark)
Introducción	Mostar los puntos a tratar acerca de gestión de proveedores en Chanamé CARS.					
Gestión de proveedores en Chanamé CARS	▪ Establecimiento de especificaciones y rangos aceptables para las piezas de carro.					
BREAK 15 min. 8:00pm-8:15pm						
Gestión de proveedores Chanamé CARS	▪ Establecer indicadores para la gestión de proveedores de autopartes.	Cuarta fecha 8:15 pm-9:15pm	Consultor externo (Consultora Dasaro Group) Consultora especializada en gestión de calidad.	✓ Laptop ✓ Proyector multimedia ✓ Material informativo	Exposición y participación del personal en la solución de dudas y preguntas.	

Fuente. Elaboración propia

Tabla 65
Cronograma de Actividades

	ACTIVIDADES	AÑO 2017			
		MAY	JUN	JUL	AGO
1	**IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS**				
	Capacitación 1	X			
	Análisis del Talento	X			
2	**CONTROL DEL TRABAJO**				
	Planificación de políticas del trabajo	X			
	Funciones de los trabajadores.				
3	**GESTION AUTOMATIZADA**		X		
	Levantamiento de observaciones			X	
4	**CONTROL DE INDICADORES Y RECOMPENSAS**			X	X

Fuente : Elaboración propia

Tabla 66

Presupuesto de la aplicación del programa de capacitaciones

Actividad	Persona y Materiales	Requerimiento	Costo	
			Por hora / Por unidad	Total
Primera sesión	Capacitador	2 horas	S/200.00	S/400.00
	Plumones	25 unidades	S/2.50	S/62.50
	Hojas bond	100 unidades	S/0.05	S/5.00
Sensibilización acerca del programa.	Material impreso	20 juegos	S/3.00	S/60.00
	Botellas de agua	20 unidades	S/1.00	S/20.00
	Papel Sabana	20 unidades	S/0.40	S/ 8.00
Segunda sesión	Capacitador	2 horas	S/200.00	S/400.00
	Galletas	20 unidades	S/0.50	S/10.00
	Gaseosa	20 unidades	S/1.00	S/20.00
Control de trabajo.	Vasos de plásticos	20 unidades	S/0.25	S/5.00
	Caramelos	2 bolsa	S/12.0 0	S/12.00
Tercera sesión	Capacitador	2 horas	S/200.00	S/400.00
	Sánguches de pollo	40 unidades	S/1.00	S/40.00
	Gaseosa	20 unidades	S/1.00	S/20.00
Gestión Automatizada.	Hojas bond	100 unidades	S/0.05	S/5.00
	Lapiceros	30 unidades	S/0.50	S/15.00
	Material impreso	145 unidades	S/0.50	S/72.50
Cuarta sesión	Capacitador	2 horas	S/200.00	S/400.00
Control de Indicadores y Recompensas.	Material impreso	35 juegos	S/3.00	S/105.00
	Total			**S/2,060.00**

Fuente: Elaboración de los autores

Financiamiento

El programa requiere de un presupuesto aproximado de S/2,060.00, el cual será cubierto en su totalidad por la empresa, es decir, el pago que se le asignará al capacitador por su servicio (El costo por hora se estimó de acuerdo a la información que se recabó de la Consultora Dasaro Group Perú)., este costo no será un gasto sino una inversión ya que se descontará del impuesto a la renta en el ejercicio 2018, ya que la ley 30230 nos dice que podemos invertir el 5% de la planilla en gastos de capacitación.

Costo/beneficio de la propuesta.

De acuerdo a los antecedentes estudiados, en anteriores trabajos, la aplicación de este programa genera un crecimiento de 30% mensual con respecto a las ventas. A continuación, se presenta las ventas con respecto a los meses del año 2017 en la empresa de estudio.

Tabla 67

Ventas actuales en la empresa de estudio

VENTAS EN LOS MESES DEL AÑO 2017									TOTALES
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**	S/.741,500
S/. 78,500	S/. 79,500	S/. 80,000	S/. 81,000	S/ 79,000	S/ 80,500	S/. 82,000	S/. 81,000	S/. 100,000	

Fuente: Datos obtenidos de la empresa en estudio.

En el siguiente cuadro se presenta las estimaciones de ventas con el 30% de crecimiento con respecto a los meses del año 2017, si la propuesta del programa de coaching es aplicada en el negocio, los resultados mensuales serían:

o

Estimación de crecimiento de ventas con la aplicación del programa

PROYECCION DE VENTAS EN LOS MESES DEL AÑO 2018									TOTALES
Enero	**Febrero**	**Marzo**	**Abril**	**Mayo**	**Junio**	**Julio**	**Agosto**	**Setiembre**	S/. 963,950
S/. 102,050	S/. 103,350	S/. 104,000	S/. 105,300	S/. 102,700	S/. 104,650	S/. 106,600	S/. 105,300	S/. 130,000	

Fuente: Elaboración de los autores.

Conclusiones de la propuesta

Además del aumento de ventas, que está reflejado en la mejora de la productividad, beneficios financieros y reducción de costos, también se estima que luego de la aplicación del programa se logrará mejoras en los colaboradores tales como:

La satisfacción laboral.

Estarán más comprometidos con la empresa.

Estarán más motivados para realizar sus

funciones.

Mejoras en sus relaciones de trabajo con sus compañeros.

Mejora de sus competencias como sus conocimientos, habilidades y actitudes, esto a través de la buena toma de decisiones, adecuado comportamiento dentro del equipo, buena comunicación y cada uno aplicando un liderazgo transformacional.

Tendrán más posibilidades de desarrollo.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Las estrategias de gestión del talento humano propuesta para la mejora del desempeño laboral en CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo son necesarias en la empresa, ya que estas se han realizado con el fin de mejorar las deficiencias de los factores del desempeño como la falta de motivación, fala de reconocimiento de los logros y la falta de capacitaciones en la empresa.

En el diagnóstico de la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, se ha determinado que los trabajadores tienen el perfil adecuado para el puesto que ocupan (89%), también que en la mayor parte se valora la experiencia profesional (61%), sin embargo, los logros Recuperados no son reconocidos por la organización (61%).

Se ha determinado que los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL, está dada en la administración misma del negocio, donde se requiere de una mayor preocupación y reconocimiento de los trabajadores con el fin de que se encuentren motivados.

Se ha elaborado una propuesta de estrategias para la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL con el fin de que el desempeño laboral de los trabajadores en el negocio genere valor al trabajo realizado y a los clientes.

4.2. Recomendaciones

Es recomendable que en la empresa se realice estudios y evaluaciones frecuentes del desempeño laboral, de tal forma que se pueda establecer acciones correctivas como parte de una buena gestión del talento humano en CHANAMÉ CARS EIRL.

La situación actual de cambios permanentes en todos los aspectos induce a tener un tipo de dirección estratégica basada en el talento de las personas y centrado en las mismas

Elaborar e implementar un sistema integral de evaluación de desempeño adoptando un método adecuado de evaluación

A los propietarios considerar la implementación de la propuesta de investigación con el fin de lograr los mejores resultados en la gestión del talento en la empresa estudiada. Se debe considerar cada estrategia propuesta, ya que están orientadas a mejorar el desempeño de los trabajadores en la empresa.

Las estrategias establecidas deben implementarse y a la vez realizar un seguimiento de las mismas, de esta manera se puede medir la eficiencia de los resultados

Se recomienda a los trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL aprovechar las oportunidades de desarrollo que la empresa le puede ofrecer, ya que estas estarán orientadas a mejorar su desempeño por lo que serían más valiosos para la organización.

REFERENCIAS

Abad, Y., Bermúdez, U., Caravedo, L., Morales, C., & Serván, F. (2010). *Retención del Talento: Conociendo a mi gente.* Recuperado de https://es.scribd.com/document/267144232/Tesis-de-retencion-de-talento-pdf

Alles, M. (2005). *Desempeñopor competencias- Evalaución de 360°* (2da ed.). Buenos Aires, Argentica: Granica S.A. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/02/alles-martha-desempec3b1o-por-competencias-de-360c2ba-completo.pdf

Álvarez, L. A. (2012). *Influencia del Talento Humano y el desempeño laboral en la Empresa Privada dentro la provincia de Satipo, periodo 2012-2017. (Tesis de Licenciatura)* . Satipo, Perú. Recuperado de https://es.scribd.com/doc/101044170/Tesis-de-Talento-Humano#scribd

Antinori, M. (2017). *Clima laboral y satisfaccion laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional La Trinidad mayo 2016.* Tesis, Bogotá, Colombia. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Antinori_Caceres_Marcos_Herminio_2017.pdf

Antesana, M. (2017). *CONEXIONESAN*. Recuperado de Pros y contras en la administración del clima organizacional: https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/07/12/pros-contras-administracion-clima-organizacional/

Asencios, C. (2017) Gestión del talento humano y desempeño laboral en el Hospital Nacional Hipólito Unánue. Lima, 2016 [Tesis en internet] Perú: Universidad Cesar Vallejo, Lima - Perú. 2017Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5814/Asencios_TC. pdf?sequence=1

Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión de talento humano y nuevos escenarios laborales.* Ecuador.

Arevalo, J. (2017) en su artículo científico: "Mejora en la comunicación interna para mejorar el clima laboral en las empresas pymes". *Economía de las pymes*. Publicado el 18 de Junio del 2015; recuperado el día 12 de Noviembre 2017 de: http://www.economiadelaspymes.com/pdf.

Avila, S. R., Guerra, R. F., & Mendoza, K. R. (2017). *La rotación laboral no deseada : causas y consecuencias en organizaciones empresariales : análisis de una empresa peruana de consumo masivo. (Tesis de Licenciatura).* Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9625

Bedoya, E. (2016) La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. [Tesis post grado en internet] Perú: Universidad Nacional Mayor de San

Marcos, Lima- Perú. 2005 [citado el 20 de oct 2017]. 87 - 90 p. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2698/1/Bedoya_s e.pdf

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades* (Tercera ed.). Colombia: Pearson. Recuperado de http://biblioteca.uccvirtual.edu.ni/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=245&Itemid=1

Castillo, F. W. (2005). *Importancia de la gestión de talento humano*. Recuperado de http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/

Cayotopa, A. (2017). *Gestiónpor competencias para el talento humano en la empresa grupo RTP SAC Chiclayo-2015. (Tesis de Licenciatura).* Chiclayo, Perú. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/824/1/TL_CayotopaDelgadoAnalizz.pdf

Chavesta, O. (2015) "Relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Ferreñafe",Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones* (Novena ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado de https://es.scribd.com/document/354986291/Libro-Administracion-de-Recursos-Humanos-Chiavenato-pdf

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría de la Administración* (Sétima ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana. Recuperado de https://es.scribd.com/doc/41375036/Chiavenato-Introduccion-a-La-Teoria-General-de-La-Administracion

Comunidad Laboral Líder Iboaméricana (2018) en su blog Trabajando por Latinoamérica, dentro de su artículo denominado: "La mejora de la comunicación para elevar el desempeño laboral", recuperado ede: http://blog.trabajandoporlatinoamérica.pe/recursos/185-la-motivacion-en-el-campo-laboral.

Cuadra, E. y Panta, D. (2015). Gestión del talento y toma de decisiones. Caja Trujillo - Sucursal Chiclayo. Pimentel, Perú. Universidad Señor de Sipán.

Cuesta, A. (2013). La gestión del talento humano y del conocimiento. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342013000100012

Delgado, R. (2016). *Gestión del talento humano en la empresa ADMABRITEX S.A.C., del distrito de San Juan de Lurigancho 2016.* Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Lima.

Deloitte. (4 de 2018). *Gestión de RRHH en América Latina Compensaciones salariales, perfiles y retos del área en la Región* . Recuperado de

https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/human-capital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf

Dipaz, M. R., García, R., & Sánchez, S. W. (2017). *Gestión de talento humano y rotación de personal en la empresa Supermercados Peruanos S.A. Plaza Vea Breña, 2015. (Tesis de Licenciatura).* Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/109/

Espino, A., Sánchez, R., Aguilera, A. (2013). C*ontrol de gestión en la actividad de recursos humanos y su relación con el desempeño laboral de la Empresa Campismo en Villa Clara, (Spanish). Retos Turísticos,* 12(1), p. 92-102.

Flores, S. (2015). *Modelo estratégico de gestión de talento humano para la superintendencia de economía popular y solidaria.* Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Galvis, D. M. (2013). *La gestión del talento humano y la productividad de la mano de obra de la industria metalmecánica de la ciudad de Tulcán. (Tesis de Licenciatura).* Ecuador. Recuperado de http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/147/1/140

García, G., & Meléndez, C. J. (2015). *Propuesta de mejora del proces de evaluación del desempeño de EDPYME Raíz en la ciudad de Chiclayo. (Tesis de Licenciatura).* Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/135/1/TL_GarciaBarretoGiancarlo_MelendezLozanoCristian.pdf

Gatia, R. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de recursos humanos en la empresa Anglo ecuatoriana de Guayaquil.* Guayaquil.

Hancco, A. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de gestión del talento humano para reducir el índice de rotación de personal en el área de lectura de medidores de la empresa Candwi SAC., 2017.* Lima.

Hernández, P. & Ancora, C. (2018). ¿Por qué hacer pausas activas en el trabajo? (AméricaEConomía.com, Entrevistador) Chile. Obtenido de http://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/trabajo.

Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indacochea, B., Quimis, A. J., & Moreno, L. A. (2017). *Metodología de la Investigación Científica.* Área de innovación y desarrollo, S.L. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Recuperado de https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hetfield, J. (29 de 05 de 2015). *Gestión del Talento Humano en España*. Recuperado de https://prezi.com/n9zrm4fjzy2u/gestion-del-talento-humano-en-espana/

Ibarra, L. (2017). *"Diseño de un Modelo de Gestión de Talento Humano basado en la Inteligencia Emocional para Minimizar la Rotación de Personal en una empresa de transportes de la ciudad de Loja"*. Proyecto de Investigación, Ecuador, Ecuador.

Inca, K. (2016) Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2015. [Tesis en internet] Perú: Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas- Perú.y

Martínez, V. B. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas. (Tesis de Licenciatura).* México. Recuperado de http://148.204.210.201/tesis/1377536337803tesisfinalimp.pdf

Mitta, D. E., & Dávila, C. L. (2015). *Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas. (Tesis de Licenciatura).* Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6948/MITTA_DANIEL_DAVILA_CARMEN_RETENCION.pdf?sequence=1

Montoya, C. A., & Boyero , S. M. (21 de 09 de 2015). El recurso humano como elemnto fundamental para la gestión de calidad y competitividad organizacional. *Visión del futuro, 20*(2). Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf

Olivo, S. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del I.S.T. El Buen Pastor del distrito de Los Olivos, 2016. (Tesis de Maestría).* Lima, Perú. Recuperado http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7662/Olivo_VSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, Y. (2016). El buen clima laboral es clave para crecer. *La prensa/ Economía*.

Llontop, M. (2017). ¿Cómo evitar la fuga de talentos de una empresa? *RPP NOTICIAS.*

Ortiz, M. (2012) en su tesis “Impacto del Desarrollo del Talento Humano Como Motor Principal del Desempeño Laboral” Universidad Nacional del Santa, Recuperado de¸ http://repositorio.uds.edu.pe/17662/Ortiz

Oscco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014. (Tesis de Licenciatura).* Perú. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscco%20Peralta-gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Panta, L. (2015). *ANÁLISIS DE LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA PLANA DOCENTE DEL CONSORCIO EDUCATIVO*

"TALENTOS" DE LA CIUDAD DE CHICLAYO". Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

Pérez, J. C., & Verástegui, A. A. (2013). *Propuesta de gestión del talento humano basado en un modelo motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso avícola vera E.I.R.L.-2012. (Tesis de Licenciatura).* Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/125/1/PEREZ

Perez, O. (24 de 05 de 2016). *Importancia de la gestión de talento humano en la empresa*. Recuperado de https://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa

Pinedo, C. C., & Quispe, L. J. (2017). *La gestión del talento huamano y su influencia en lamotivación de colaboradores administractivos de la empresa PRETEX S.A. (Tesis de Licenciatura).* Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2829/1/2017_Pinedo_La-gestion-del-talento-humano.pdf

Prieto, B. G. (2014). *Gestión del talento humano como estrategia para la retención. (Tesis de Licenciatura).* Medellin, Colombia. Recuperado de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3

Reyes, J. (4 de 5 de 2015). *Gestión de Recursos Humanos: Importancia y objetivos*. Recuperado de https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-

Sandoval, P. (2017). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. *GESTIÓN*. Obtenido de http://gestion.pe/empleo-management/ceo-peru-ya-ven-al-clima-organizacionan-como-variable-intangible-negocio-2145562063

Suyo, E. (2017). *Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Mara- Urubamba, 2017.* Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Urubamba.

Vallejo, L. M. (2015). *Gestión del Talento Humano.* Ecuador: IDI Instituto de Investigaciones. Recuperado de http://cimogsys.espoch.edu.ec/direccion-publicaciones/public/pdf/18/gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano.pdf

Vásquez, S. (2017). *Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de gestión educativa local Ferreñafe.* Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo.

Yahuayri , L. (2015). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en Mabetex. (Tesis de Licenciatura).* Colombia. Recuperado de https://es.scribd.com/document/286498406/Gestion-de-Talento

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 01:

Reporte de nivel de similitud según el software URKUND

Reporte de nivel de similitud según el software URKUND

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: CAMACHO VASQUEZ & MERA DIAZ.docx (D39351091)
Submitted: 5/28/2018 5:10:00 PM
Submitted By: fheredia@crece.uss.edu.pe
Significance: 20 %

Sources included in the report:

VELASQUEZ GUERRA DANY NOEMI.docx (D39218633)
DIAZ MARRUFO & MENDOZA GUARDERAS.docx (D38732235)
MATARA LEON HUBERT CRISTIAN.docx (D36984579)
Palma Diaz & Ruiz Coronel.docx (D36246253)
WILSON PELTROCHE ADRIANZEN.docx (D36178868)
Tesis doctoral Flor María Calero Guevara.pdf (D37083473)
https://www.calameo.com/books/00521864029e2e4427d25
http://doczz.net/doc/67264/propuesta-de-un-sistema-para-la-evaluaci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-...
https://vdocuments.site/tesis-evaluacion-del-desempenopdf.html
http://www.monografias.com/trabajos93/desarrollo-del-talento-humano/desarrollo-del-talento-humano.shtml

Instances where selected sources appear:

129

Figura 26. Reporte similitud según el software URKUND

Anexo 02: Acta de Aprobación de originalidad de Informe de Investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, Mg. Heredia Llatas Flor Delicia, coordinadora del área de investigación de la EAP de Administración, y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1973 FACEM-USS 2016 de las estudiante(s) CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO – MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI, titulada GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAME CARS E.I.R.L DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2017., Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 20.% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 27 de Julio del .2018

Mg. Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
DNI N° 41365424

Anexo 03: Carta de Aceptación

ANEXO 03: CONSTANCIA DE AUTORIOZACION

AÑO DEL BUEN DERVICIO CIUDADANO

Chiclayo, Julio del 2017

Sr.

MAG. MIRKO MERINO NUÑEZ

DIRECTOR DE LA EAP ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C

Asunto: Autorización para realizar el proyecto de investigación.

De mi especial saludo:

Es agradable dirigirme a usted para expresarle mi saludo y a la vez informales la aceptación de los alumnos CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO Con DNI, 70567949 y MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI. Con DNI, 70825929; para el desarrollo de su investigación en nuestra empresa, así mismo nos comprometemos a participar en este proceso brindando información y apoyo necesario.

ATENTAMENTE

"CHANAME CARS"

Jaime Tarrillo Gonzales
DNI: 27285872
GERENTE

Ubícanos en la AV. Arequipa y Teresa Fanning Urb, José Olaya
Cel. (978-292-071) Rpm. (978-292-0719)

Anexo 04: Cuestionario para trabajadores

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.

I. Responsa el siguiente listado de preguntas considerando lo siguiente:

TA: Total Acuerdo
A: Acuerdo
I: Indiferente
D: Desacuerdo
TD: Total Desacuerdo

Ítems	TA	A	I	D	TD
Los colaboradores de la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan					
En la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL se tiene abandono de profesionales debido a la política la rotación del personal.					
En la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL se valora la experiencia profesional de sus colaboradores					
En la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL se emiten boletines con los logros alcanzados respecto al trabajo de sus colaboradores.					
Los logros Recuperados en el transcurso del desempeño profesional es reconocido por la organización					
La opinión profesional manifestada por los colaboradores de la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales					
Usted se considera satisfecho con su entorno de trabajo en la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL					
La EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL programa la actualización profesional a sus colaboradores a través de capacitaciones					
Usted considera que se encuentra satisfecho con los resultados Recuperados en su trabajo en la EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL					

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Cuestionario para jefes

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.

II. Responsa el siguiente listado de preguntas considerando lo siguiente:

NC: No cumple con los requisitos (5)
GS: Por lo general, no supera los requisitos (4)
CR: Cumple cabalmente con los requisitos (3)
SR: Por lo general, supera los requisitos (2)
ER: Excede ampliamente los requisitos (1)

ÍTEMS	NC	GS	CR	SR	ER
Muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas					
Anticipó posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados requeridos.					
Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor					
Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno.					
Agrupó las actividades para el aprovechamiento óptico del personal y los recursos materiales a efecto de alcanzar las metas.					
Definió con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados.					
Redujo al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo.					
Aptitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo					
Cumplimiento al hacer acto de presencia diaria en el trabajo					
Cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo.					
Aptitud para completar tareas y deberes asignados					
Resultados en plazos originalmente pactados					
Habilidad para apresurarse en el trabajo asignado.					
Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento					
Aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización					
Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario.					
Capacidad para tomar iniciativas					
Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas					

Gracias por su colaboración

Anexo 06: Declaración jurada

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [ ] Autores [x]

Camacho Vásquez Ander Antonio

Apellidos y nombres

70567949	2121817489	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

Mera Díaz Dalton Giamberti

Apellidos y nombres

70825929	2112815113	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio

[ ] Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación [x] Informe de investigación [ ]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado Gestion del talento humano y desempeño laboral en la empresa Chanamé Cars EIRL de la Ciudad de Chiclayo, 2017.

La misma que presento para optar el grado de:
Licenciado en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Camacho Vásquez Ander
DNI N° 70567949

Mera Díaz Dalton
DNI N° 70825929

Anexo 07: Licencia de uso

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 09 de setiembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO, con DNI: 70567949

MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI, con DNI: 70825929

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.
Presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 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.
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.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO	70567949	
MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI	70825929	

Anexo 08: Instrumentos de Validación por juicio de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Mg. Soria Paima, Luis E.
PROFESIÓN	Administrador
ESPECIALIDAD	Mg. en Ciencias Económicas
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años.
CARGO	Docente USS

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA "CHANAME CARS EIRL" DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.

DATOS DE LOS TESISTAS:

NOMBRES	**CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO** **MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI**
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario dirigido a trabajadores de empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" de la Ciudad de Chiclayo.
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa "CHANAME CARS EIRL" de la ciudad de Chiclayo, 2017.
	1. Diagnosticar la gestión del talento humano en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL". 2. Analizar los factores del desempeño laboral en la empresa "CHANAME CARS EIRL". 3. Determinar los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa "CHANAME CARS EIRL". 4. Proponer estrategias para la gestión del talento humano en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL".

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
Los colaboradores de la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
En la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" se valora la experiencia profesional de sus colaboradores	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
En la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" se emiten boletines con los logros alcanzados respecto al trabajo de sus colaboradores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Los logros obtenidos en el transcurso del desempeño profesional es reconocido por la organización	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
La opinión profesional manifestada por los colaboradores de la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Usted se considera satisfecho con su entorno de trabajo en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL"	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
La empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" programa la actualización profesional a sus colaboradores a través de capacitaciones	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Usted considera que se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL"	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

Muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Anticipó posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados requeridos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Agrupó las actividades para el aprovechamiento óptimo del personal y los recursos materiales a efecto de alcanzar las metas.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Definió con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Redujo al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Actitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Cumplimiento al hacer acto de presencia diaria en el trabajo	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Actitud para completar tareas y deberes asignados	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Resultados en plazos originalmente pactados	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Habilidad para apresurarse en el trabajo asignado.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Capacidad para tomar iniciativas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 86 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	Ninguna

JUEZ – EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Luis Elera Vilela
	PROFESIÓN	Economista
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	20 años
	CARGO	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA "CHANAME CARS EIRL" DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017.		
DATOS DE LOS TESISTAS:		
NOMBRES	**CAMACHO VASQUEZ ANDER ANTONIO** **MERA DIAZ DALTON GIAMBERTI**	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario dirigido a trabajadores de empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" de la Ciudad de Chiclayo.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa "CHANAME CARS EIRL" de la ciudad de Chiclayo, 2017.	
	1. Diagnosticar la gestión del talento humano en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL". 2. Analizar los factores del desempeño laboral en la empresa "CHANAME CARS EIRL". 3. Determinar los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa "CHANAME CARS EIRL". 4. Proponer estrategias para la gestión del talento humano en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL".	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
Los colaboradores de la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" tienen el perfil adecuado para el puesto en el que se desempeñan	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
En la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" se valora la experiencia profesional de sus colaboradores	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
En la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" se emiten boletines con los logros alcanzados respecto al trabajo de sus colaboradores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Los logros obtenidos en el transcurso del desempeño profesional es reconocido por la organización	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
La opinión profesional manifestada por los colaboradores de la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" es tomada en cuenta para el desarrollo de estrategias empresariales	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Usted se considera satisfecho con su entorno de trabajo en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL"	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
La empresa "CHANAMÉ CARS EIRL" programa la actualización profesional a sus colaboradores a través de capacitaciones	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Usted considera que se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo en la empresa "CHANAMÉ CARS EIRL"	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

Muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las labores asignadas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Anticipó posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados requeridos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Tomar en cuenta la rapidez en la ejecución de la labor	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Atiende sus obligaciones de modo eficiente y en tiempo oportuno.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Agrupó las actividades para el aprovechamiento óptimo del personal y los recursos materiales a efecto de alcanzar las metas.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Definió con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Redujo al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Actitud para alcanzar los objetivos a través del trabajo propio y en equipo	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

Cumplimiento al hacer acto de presencia diaria en el trabajo	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Cumplimiento estricto con el horario establecido en el trabajo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Actitud para completar tareas y deberes asignados	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Resultados en plazos originalmente pactados	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Habilidad para apresurarse en el trabajo asignado.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Cumplir sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Proporciona información a las personas apropiadas y cuando sea necesario.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

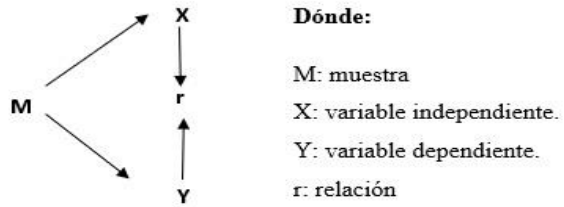
Capacidad para tomar iniciativas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:
Toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS:

1. **PROMEDIO OBTENIDO:**	N° TA 26 N° TD
2. **COMENTARIO GENERALES**	
3. **OBSERVACIONES**	Ninguna

JUEZ – EXPERTO

Matriz de consistencia

TITULO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA CHANAMÉ CARS EIRL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
	Objetivo general	**Hipótesis de trabajo:**	
¿De qué manera la gestión del talento humano favorece el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017?	Determinar la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017. **Objetivos específicos** Diagnosticar la gestión del talento humano en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Analizar los factores del desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Determinar los factores de la gestión del talento humano que influyen en el desempeño laboral de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Medir la influencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL.	H_1: Las estrategias de gestión del talento humano mejorará el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017. H_0: Las estrategias de gestión del talento humano no mejorará el desempeño laboral en la empresa CHANAMÉ CARS EIRL de la ciudad de Chiclayo, 2017. **Diseño**  	**Gestion del Talento Humano** **Desempeño Laboral**

Fuente: *Elaboración propia.*

Anexo 09: Evidencias

Recolección de la información

Figura 27. Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, 2017

Fuente: Elaboración propia

Recolección de la información

Figura 28. Cuestionario aplicado a trabajadores de la empresa CHANAMÉ CARS EIRL. Chiclayo, 2017

Fuente: Elaboración propia.