



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA  
S.A.C. CHICLAYO – 2019.**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor(es):**

**Bach. Juanico Toro Carol Estefanía**

**0000-0002-0777-8400**

**Asesor:**

**Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel**

**0000-0002-8962-026X**

**Línea De Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

## HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

### PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019

Asesor (a): Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel  
Nombre Completo Firma

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

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Rodríguez Kong José Arturo  
Nombre Completo Firma

## **Dedicatoria**

La presente tesis se la dedico a mis padres, especialmente a mi madre Marleni por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida, a mis abuelos por siempre guiarme en cada decisión y por ser parte fundamental en mi formación personal y espiritual.

## **Agradecimiento**

A dios por permitirme culminar mis estudios universitarios, a mi universidad por todo el soporte académico brindado y a mi familia por la motivación para poder llevar a cabo el desarrollo de la presente investigación.

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019. Para ello siguió un estudio de enfoque cuantitativo aplicado de diseño pre experimental con un pre test y un post test, así mismo la población estuvo conformada por 134 colaboradores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que estuvo conformado por un total de 19 reactivos.

Contrastando los resultados obtenidos, se obtuvo como principal resultado que, el desempeño laboral de colaboradores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. alcanzaron un puntaje medio de 56,09 en la etapa pre test y en la etapa post test un puntaje de 81, 88, es decir que hubo una mejora favorable en el desempeño laboral. Por otro lado, se logró diagnosticar los principales factores que afectan el desempeño laboral, los cuales son: el deficiente trabajo en equipo 35%, pocas capacitaciones brindadas al personal 70%, deficiente motivación 60%, pocos incentivos económicos 59%, y deficiente comunicación interna 70%. Son los principales elementos que no permitían al personal desarrollar eficientemente sus actividades.

Palabras clave: Desempeño laboral, Gestión del talento humano, Motivación, Plan.

## **ABSTRACT**

The research aimed to apply a human talent management plan to improve the work performance of the employees of the company Konecta S.A.C. Chiclayo - 2019. For this, a study of quantitative approach applied with a pre-experimental design and a pre-test and post-test was followed, and the population consisted of 134 employees working in the Movistar Argentina area of the company Konecta S.A.C. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was made up of a total of 19 items.

Contrasting the results obtained, the main result was that the work performance of employees working in the Movistar Argentina area of the company Konecta S.A.C. They reached an average score of 56.09 in the pre-test stage and in the post-test stage a score of 81, 88, that is, there was a favorable improvement in work performance. On the other hand, it was possible to diagnose the main factors that affect work performance, which are: poor teamwork 35%, few training provided to staff 70%, poor motivation 60%, few economic incentives 59%, and poor communication internal 70%. They are the main elements that did not allow staff to efficiently develop their activities.

**Keywords:** Labor performance, Human talent management, Motivation, Plan.

## Índice

Hoja de aprobación de jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
<b>I. INTRODUCCION .....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos previos. ....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	29
1.3.1. Teoría relacionada al plan de gestión del talento humano. ....	29
1.3.1.1. Plan. ....	29
1.3.1.2. Gestión del talento humano. ....	30
1.3.1.3. Plan de gestión del talento humano .....	31
1.3.2. Teoría relacionada al desempeño laboral. ....	36
1.3.2.1. Método de evaluación del Desempeño. ....	36
1.3.2.2. Componentes principales del desempeño laboral. ....	37
1.3.2.3. Evaluación del Desempeño laboral. ....	40
1.3.2.4. Técnicas para la evaluación de desempeño. ....	40
1.3.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño. ....	40
1.4. Formulación del problema.....	41
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	41
1.6. Hipótesis .....	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo general. ....	42
1.7.2. Objetivos específicos.....	43
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>44</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación. ....	44
2.1.1. Tipo de investigación.....	44
2.1.2. Diseño de la investigación .....	44
2.2. Población y Muestra .....	45
2.2.1. Población .....	45
2.2.2. Muestra. ....	45
2.3. Variables, Operacionalización.....	46
2.3.1. Definición conceptual de variables .....	46
2.3.2. Operacionalización de variables .....	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	
49	
2.4.1. Técnica.....	49
2.4.2. Instrumentos .....	49
2.4.3. Validez. ....	49
2.4.4. Confiabilidad. ....	51
2.5. Procedimientos de análisis de datos .....	51
2.6. Aspectos éticos.....	52
2.7. Criterios de rigor científico .....	52

<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
3.1. Tablas y Figuras .....	54
3.1.1. Presentación de tablas y figuras.....	54
3.1.2. Presentación de estadísticas descriptivas .....	76
3.1.3. Prueba de Hipótesis .....	77
3.1.4. Baremación .....	79
3.2. Discusión de Resultados.....	80
3.3. Aporte Científico .....	83
Análisis de la situación actual de la Gestión del Talento Humano .....	83
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>96</b>
4.1. Conclusiones .....	96
4.2. Recomendaciones .....	97
<b>V. REFERENCIAS.....</b>	<b>98</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variable independiente .....	47
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de variable dependiente .....	48
<b>Tabla 3</b>	Escala de valores .....	50
<b>Tabla 4</b>	Validez a través de expertos .....	50
<b>Tabla 5</b>	Confiabilidad de cuestionario desempeño laboral.....	51
<b>Tabla 6</b>	Valoración respecto al sexo de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C... 54	
<b>Tabla 7</b>	Valoración respecto a la edad de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. .....	55
<b>Tabla 8</b>	Valoración respecto al grado de instrucción de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C. ....	56
<b>Tabla 9</b>	Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde.....	57
<b>Tabla 10</b>	Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto.....	58
<b>Tabla 11</b>	La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos .....	59
<b>Tabla 12</b>	Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones .....	60
<b>Tabla 13</b>	La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento .....	61
<b>Tabla 14</b>	La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto.....	62
<b>Tabla 15</b>	Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C.....	63
<b>Tabla 16</b>	Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros.....	64
<b>Tabla 17</b>	Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas .	65
<b>Tabla 18</b>	La empresa recompensa el talento de sus trabajadores .....	66
<b>Tabla 19</b>	Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad.....	67
<b>Tabla 20</b>	Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo ....	68
<b>Tabla 21</b>	Desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo.....	69
<b>Tabla 22</b>	Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral .....	70
<b>Tabla 23</b>	Tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma decisiones en su área de trabajo .....	71
<b>Tabla 24</b>	Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos .....	72
<b>Tabla 25</b>	Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias .....	73
<b>Tabla 26</b>	Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes.....	74
<b>Tabla 27</b>	Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe .....	75
<b>Tabla 28</b>	Estadísticas del Pre y Pos test del desempeño laboral .....	76
<b>Tabla 29</b>	Estadísticas descriptivas del pre y pos test. ....	78
<b>Tabla 30</b>	Prueba T para muestras relacionadas.....	78
<b>Tabla 31</b>	Taller de capacitación.....	89
<b>Tabla 32</b>	Incentivos económicos .....	92
<b>Tabla 33</b>	Cronograma de actividades .....	94
<b>Tabla 34</b>	Servicios y presupuesto .....	95
<b>Tabla 35</b>	Requerimientos y presupuesto .....	95

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Valoración respecto al sexo de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C. .	54
<b>Figura 2</b> Valoración respecto a la edad de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. .....	55
<b>Figura 3</b> Valoración respecto al grado de instrucción de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C. ....	56
<b>Figura 4</b> Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde .....	57
<b>Figura 5</b> Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto.....	58
<b>Figura 6</b> La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos.....	59
<b>Figura 7</b> Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones.....	60
<b>Figura 8</b> La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento .....	61
<b>Figura 9</b> La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto .....	62
<b>Figura 10</b> Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C ....	63
<b>Figura 11</b> Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros.....	64
<b>Figura 12</b> Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas	65
<b>Figura 13</b> La empresa recompensa el talento de sus trabajadores.....	66
<b>Figura 14</b> Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad ....	67
<b>Figura 15</b> Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo ..	68
<b>Figura 16</b> Desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo .....	69
<b>Figura 17</b> Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral .....	70
<b>Figura 18</b> Tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma decisiones en su área de trabajo .....	71
<b>Figura 19</b> Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos .....	72
<b>Figura 20</b> Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias.....	73
<b>Figura 21</b> Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes .....	74
<b>Figura 22</b> Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe.....	75

## I. INTRODUCCION

La investigación explica la importancia e influencia del plan de gestión del talento como efecto en el fortalecimiento del desempeño laboral. Se refiere al conjunto de procesos y estrategias dentro de una empresa que sirven para "atraer, desarrollar, motivar, evaluar y retener a los trabajadores idóneos", además, es una herramienta clave para que las empresas cumplan con sus objetivos establecidos y logren el éxito, ya que una buena gestión permite contar con personal calificado para desempeñarse en un determinado puesto.

Por otro lado, tenemos el desempeño laboral, que es el comportamiento del trabajador cuya finalidad es lograr los objetivos establecidos, demostrando sus conocimientos, habilidades y cualidades que interactúan con la naturaleza de las actividades a desarrollar, así mismo el desempeño del trabajador depende de la información transmitida y de la motivación que lo lleve a lograr buenos resultados.

La interrogante del estudio fue la siguiente, ¿ De qué manera la aplicación del plan de gestión del talento humano mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019?, teniendo como finalidad aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. La hipótesis fue: si se aplica un plan de gestión del talento humano entonces mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.

Por otro lado, el estudio esta conformado por cinco capitulos:

En el capitulo I, se detalla la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías que fundamentan a las variables de estudio, la formulación del problema, justificación e importancia, hipótesis y objetivos.

El capitulo II, comprende el tipo y diseño de investigación, variables y operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos, procedimiento de análisis de datos, aspectos éticos y criterios de rigor científico.

En el capitulo III, se encuentra los resultados, discusión y aporte científico. Finalmente el capitulo IV representa la discusión de los resultados y el capitulo V las conclusiones y recomendaciones del estudio, seguido por las referencias y anexos.

## **1.1. Realidad Problemática**

Si bien es cierto hoy en día el sector empresarial es cada vez más competitivo y las empresas de cualquier rubro buscan asegurar su permanencia en el mercado.

Actualmente uno de los pilares fundamentales para el funcionamiento de las organizaciones es el potencial humano, puesto que de ellos depende el crecimiento y la permanencia de las empresas en el mercado, es por ello que la importancia de ofrecer un ambiente de trabajo óptimo es clave para satisfacer las necesidades del cliente interno y así poder fortalecer su nivel desempeño laboral, ya que ellos son los que se encargan de satisfacer las necesidades del cliente externo.

### **A nivel internacional**

Zúñiga (2018) México, en su artículo “Infelicidad laboral, mal que ataca a 60% de mexicanos” afirma que mas del 85% de las empresas mexicanas atraviesan problemas con el desempeño laboral de sus colaboradores, puesto que estos no son felices con su trabajo por muchas razones como por ejemplo: mal clima laboral, los jefes no son considerados como buenos líderes, no se reconoce los logros, mala remuneración y también por el motivo que los colaboradores no pueden aportar ideas nuevas y sobre todo que no tienen posibilidades de ascender a un puesto de mayor cargo, dado que realizan duplicidad de funciones. Razones por la cuales resultados de investigaciones evidencian que el 60% de los trabajadores no son felices con su trabajo, lo que ocasiona no solamente el bajo rendimiento de los trabajadores, si no que también obtén por otras fuentes de trabajo y esto genera a la empresa un mayor costo en la contratación de nuevo personal. Así mismo México es uno de los países que más horas trabaja, pero son menos productivos, la insatisfacción laboral que goza el personal de las diferentes organizaciones conlleva a que su rendimiento se vuelva deficiente.

En base a lo anterior, podemos decir que no solamente las empresas mexicanas atraviesan por esta situación, si no también empresas peruanas, ya que no dan el ejemplo como buenos líderes y el trabajador pueda seguir esos lineamientos para cumplir con sus ocupaciones. Es necesario que las empresas tomen conciencia y traten de mejorar factores que impiden fortalecer el desempeño laboral y retener el recurso humano.

Torres (2019) Colombia, señala que más del 60% de las pequeñas empresas presentan deficiencias en la gestión del talento humano, siendo los principales elementos de afectación la inestabilidad laboral, la falta de motivación y la capacitación del recurso humano. Por otro lado, señaló que existen empresas que invierten constantemente en el fortalecimiento de su equipo de trabajo, acción que genera resultados muy favorables dentro de la organización, lo cual se ve reflejado en el desempeño y productividad de la empresa. Finalmente, afirmo que invertir en recursos humanos es una de las mejores decisiones que debe tomar una organización, ya que los resultados se verán reflejados en su crecimiento.

De lo anterior podemos inferir que muchas empresas se preocupan más por las ventas o los ingresos que se generen, sin embargo, es fundamental considerar dentro de las políticas el buen manejo de los recursos humanos, lo cual ayudará a tener mejores resultados en el mercado empresarial.

Leyva (2020) Bogotá, refiere que la mayoría de las organizaciones se ven afectadas por el bajo rendimiento laboral de sus trabajadores, acciones que no solo han generado una baja productividad en la empresa, sino que han llevado a generar un alto índice de rotación de personal. De acuerdo con los resultados estadísticos, el 57% de los trabajadores considera que realiza sus tareas para no perder su empleo, sin embargo, este es un criterio desfavorable, ya que toda organización necesita que su equipo de trabajo se desempeñe eficientemente en todas las actividades asignadas, sin esperar nada a cambio. Por lo tanto, ante esta situación, muchas empresas buscan evaluar a sus trabajadores para conocer sus debilidades y, en consecuencia, establecer acciones de fortalecimiento.

Como se mencionó en el párrafo anterior, podemos decir que la problemática que enfrentan las empresas bogotanas es un tema complicado y se deben tomar medidas correctivas para mejorarla, ya que si el desempeño laboral es deficiente, lógicamente las empresas perderán competitividad y así se fortalecerá la competencia.

Jara y Alberca (2018) Venezuela, señalan que el 60% de las organizaciones buscan aplicar acciones enfocadas a mejorar el desempeño del empleado, acción que ha sido considerada porque ha reducido su nivel de participación en el mercado donde desarrollan sus actividades. Por otro lado, señalaron que las principales causas del bajo desempeño se basan en la falta de capacitación, los parámetros que debe seguir cada empleado, la falta de

comunicación y el ambiente de trabajo. Finalmente, señalaron que el 89% de las empresas invierten en recursos humanos, ya que necesitan contar con profesionales competitivos que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa, demostrando eficiencia en sus actividades habituales.

En resumen, la empresa no sólo debe preocuparse por los clientes externos, sino también por los internos, si los empleados no están preparados y formados para la capacidad de trabajo en el puesto de trabajo, su nivel de rendimiento será bajo, es decir, trabajarán do y sobre todo de forma empírica.

Hinojo, Aznar y Romero (2020) Colombia, afirma que todas las organizaciones buscan aumentar sus ventas y el crecimiento del negocio, sin embargo, muy pocas son las que tienen la capacidad de implementar estrategias dirigidas a contrarrestar las deficiencias que presentan. Según los resultados de la investigación, el bajo desempeño de los empleados genera bajo crecimiento organizacional, desmotivación, inadecuado clima laboral y sobre todo baja productividad, lo que afecta negativamente el logro de los objetivos de la organización.

De lo anterior se desprende que el bajo desempeño no sólo genera el incumplimiento de los objetivos organizacionales, sino también otros problemas que de una u otra manera afectan negativamente a la organización. Por ello, es fundamental que toda empresa evalúe el desempeño de su equipo de trabajo y aplique estrategias que favorezcan tanto a la empresa como al empleado.

### **A nivel nacional**

Zumaeta (2018) Perú, en su blog “81% de trabajadores opinan que clima laboral influye en su desempeño” Gerente General de la empresa Aptitus, señala que el Perú es un país donde las organizaciones no reconocen el talento humano, lo que genera un deficiente desempeño laboral y sobre todo que las mismas empresas se afectan negativamente, debido a que su productividad tendrá resultados negativos. Los resultados arrojados de un cuestionario realizado por Aptitus evidencian que el 82% de los colaboradores dejan de laborar por un inadecuado clima organizacional, puesto que carecen de preparación para desarrollar sus actividades, muchas empresas ya tienen conocimiento de dichos resultados,

sin embargo no toman interés en mejorar dicha problemática que posteriormente sería la causa de su permanencia en el mercado.

De lo mencionado anteriormente, no reconocer el talento que tiene el personal que labora dentro de una empresa, es obtener resultados negativos tanto para el personal como también para la empresa, el trabajador mantendrá un desempeño deficiente y la empresa no mejorará su crecimiento.

Agostino (2017) Perú, en diario Getsión “El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema” argumenta que el 87% de las empresas peruanas consideran como un problema que deben afrontar a la falta de compromiso, razón porque los resultados de su productividad presentaron deficiencias y ello sitúa en juego su rentabilidad y permanencia en el mercado, la falta de compromiso se da a medida que los altos gerentes no prepara al personal para afrontar nuevos retos, puesto que al trabajador lo dejan laborar con los conocimientos que él cuenta, además que carecen de motivación, información relevante, buen clima laboral y sobre todo que sea reconocido su talento. Todo esto ha conllevado a las empresas a tomar acción, pero muchas de ellas no lograr superarlo, puesto que no implementan estrategias adecuadas o lo ejecutan de manera errónea.

Lamentablemente, el peruano tiene la costumbre de no invertir en el potencial humano, sabiendo perfectamente que este es el recurso para su funcionamiento. Invertir en el potencial humano es una de las mejores opciones que las empresas deben seguir, puesto que contarán con personal preparado para hacer frente a los futuros problemas que pueda atravesar la empresa.

Cáceres (2017) Perú, su artículo “Retención del personal en las organizaciones peruanas” manifiesta que según estudios el 87% de las organizaciones en el Perú no se preocupan por retener al personal, es por ello que sus objetivos planteados no se cumplen satisfactoriamente, dado que la rotación de personal es de manera constante y eso conlleva a no enfocarse claramente en los objetivos de la empresa. Esta situación que atraviesan las empresa peruanas no en su totalidad, pero si la gran mayoría, son deficiencias que en el futuro pueden causar grandes problemas en su competitividad, por lo tanto es necesario que se tome acción para lograr superar las falencias que constantemente se dan en el sector empresarial.

Es importante manejar correctamente la gestión del talento humano, esto permitirá mejorar el cumplimiento de objetivos y sobre todo que los trabajadores se sientan más comprometidos con sus actividades.

Caisa, Dolores y Miranda (2018) Lima - Perú, señalan que las organizaciones en su mayoría realizan sus actividades de manera empírica, situación que genera muchas deficiencias en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Según los resultados del estudio, los autores manifestaron que el bajo desempeño del trabajador se evidencia en el incumplimiento de las metas establecidas por la institución, razón por la cual las autoridades competentes tienen la plena responsabilidad de intervenir a fin de establecer estrategias que ayuden a contrarrestar dichas deficiencias, de lo contrario las consecuencias pueden afectar negativamente a la organización.

Del párrafo anterior, es tan cierto lo que mencionan los autores, ya que el incumplimiento de las metas es consecuencia de un bajo desempeño laboral y para ello es fundamental que la organización invierta con el fin de contrarrestar a tiempo las deficiencias diagnosticadas.

Perú es una de los países que las empresas viven un deficiente desempeño laboral y no toman medidas con el fin de mejorarlo, además es el tercer país con mayor índice de rotación de personal. Las empresas que no toman en cuenta los factores que afectan el desempeño no tienden a cumplir sus objetivos empresariales. Si las empresas no ofrecen un buen ambiente laboral, donde los trabajadores gocen de sus actividades no mejoraran su calidad de servicio y con el pasar del tiempo los resultados no serán los que espera obtener (Esan, 2018).

Hay que recalcar que un trabajador se motiva a trabajar de acuerdo a los beneficios que recibe, disfruta de un buen clima laboral, su talento es reconocido y todos los factores que satisfaga al trabajador, da como resulta un rendimiento óptimo para la empresa.

### **A nivel local**

Rojas (2020) Chiclayo, afirma que la empresa El Águila se vio afectada por el bajo rendimiento de su equipo de trabajo, lo que ha generado que en muchas ocasiones no se cumplan adecuadamente los objetivos previamente establecidos, y además ha afectado negativamente su nivel de competitividad en el mercado empresarial. Según los resultados

diagnosticados por el autor, los principales factores que afectan al rendimiento del trabajador son la baja remuneración, la falta de motivación, la ineficacia del trabajo en equipo y sobre todo la falta de formación.

Por lo tanto, para contar con personal calificado, es necesario aplicar un proceso riguroso en el reclutamiento y selección de personal, además, se debe brindar capacitación constante y, sobre todo, la remuneración debe ser acorde a las actividades que realiza el trabajador.

Linares (2018) Chiclayo, afirma que el desempeño del trabajador juega un papel fundamental dentro de la empresa, el cual debe ser valorado correctamente, además, es importante que el trabajador se encuentre motivado al momento de realizar sus actividades, ya que de ello depende la actitud de las personas que lo rodean, también es importante que las empresas tomen en cuenta la capacitación que debe recibir cada trabajador y así pueda demostrar mayor eficiencia en sus actividades.

De esta manera se infiere que un trabajador motivado siempre producirá buenos resultados y siempre mostrará predisposición para desarrollar cualquier actividad que contribuya al bienestar y crecimiento de la organización, con miras no solo a aportar a la empresa donde trabaja, si no para su crecimiento personal y profesional

Konecta S.A.C. es una empresa con más de ocho años de experiencia en el mercado Peruano, teniendo como propósito “la gestión y la externalización de procesos de negocio”. La organización desarrolla sus actividades en dos turnos, turno mañana y turno tarde con un total de 3,000 trabajadores entre el site Lima y Chiclayo.

Al realizar un breve diagnóstico específicamente en el área Migraciones de la Cuenta Movistar Argentina se puede apreciar que la empresa presenta deficiencias en la gestión del talento humano que labora en dicha empresa, todo esto es resultado de una mala organización del personal; Al ingresar el colaborador no recibe la inducción necesaria es decir la empresa no emplea los lineamientos necesarios que cada trabajador debe seguir en el desarrollo de sus actividades, esto genera que el personal realice sus funciones de una manera empírica o por conocimientos propios, mas no siguiendo un “Manual de Procedimientos, Normas y Funciones” que realmente le permita a cada trabajador ser más eficiente en sus actividades asignadas.

A todo esto se suma, la deficiencia comunicación con el cliente interno, el mal clima laboral, la falta de capacitaciones y la alta rotación interáreas del personal, generando un deficiente desempeño laboral que causa incluso el despido de trabajadores por su bajo rendimiento. Por lo tanto, esta situación no le permite a la cuenta, crecer dentro de la organización.

Ante esta situación, la presente investigación de rigor científico busca proponer un plan de gestión del talento humano que le permita a cada trabajador seguir ciertos lineamientos para desarrollar sus actividades asignadas y por ende se logre fortalecer el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A nivel internacional**

Castro, Luna y Erazo (2019) Venezuela, realizaron su tesis titulada "Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en una organización en Venezuela", el propósito del estudio fue mejorar el desempeño a través de la gestión del talento humano, el tipo de estudio que desarrolló los autores fue descriptivo, así mismo como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 25 colaboradores, se concluye:

Que el proceso de selección no se realiza de la manera más adecuada según el 68% de los evaluados, situación que ha llevado a que muchas veces el personal no se desempeñe eficientemente en sus actividades diarias, así mismo el 52% manifestó que no recibe capacitación frecuente, acciones que han sido consideradas como los principales elementos que afectan el desempeño del empleado.

El aporte científico planteado por los autores sigue las estrategias planteadas por López (2005) en su teoría capacitación ciencia y tecnología, las estrategias consisten en seleccionar al mejor talento y posteriormente brindarle la formación adecuada para que sus aportes sean valiosos para la organización.

Vivas (2018) realizó su investigación “Evaluación del talento humano y desempeño laboral para “Minas las 3F” de la Ciudad de Santo Domingo”. El estudio pertenece a la Universidad de los Andes, desarrollada para obtener el grado de licenciado en Administración. La investigación tuvo como propósito desarrollar un modelo de evaluación del talento humano que permita fortalecer el desempeño laboral, se basó en un estudio de tipo descriptiva correlacional, puesto que se describieron las características de las dos variables, se tomó como muestra a 150 trabajadores, el método utilizado fue el inductivo, como instrumento el cuestionario, el mismo que sirvió para recolectar la información requerida para el desarrollo de la investigación. La investigación llegó a la conclusión:

Que el personal interno y externo de la institución en estudio carece de capacitaciones, incentivos y motivación que les permita estar preparados y de esa manera mejorar su desempeño laboral, como conclusión final de acuerdo al tipo de investigación, si existe relación positiva considerable entre las dos variables estudiadas.

De lo anterior, el autor sugirió el modelo (perfil del trabajador – evaluación del desempeño) que plantea Alles (2016) en su teoría de evaluación del desempeño por competencias, el cual permitió proponer un plan de capacitación para mejorar las debilidades de los trabajadores, puesto que los resultados evidenciaron falencias en el desarrollo de sus habilidades. Lo planteado logro mejorar el desempeño laboral de Minas 3F, además, benefició el bienestar de los trabajadores y mejoró la productividad de la empresa minera.

Guevara, Moyano, y Paipa (2018) en su tesis titulada “El talento humano influye en el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas”. El estudio tuvo como propósito determinar si el talento humano guarda relación con el crecimiento económico de las pequeñas y medianas empresas. La metodología de la investigación se basó en estudio de tipo descriptivo – correlacional, como muestra se tomó a 153 personas de ambos sexos, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que sirvió para recoger la información requerida. Los resultados evidencian, que, si existe relación significativa de 0, 77 entre la variable gestión del talento humano y el crecimiento económico. Se concluyó:

Que si las empresas velan por el bienestar de sus trabajadores su competitividad en el mercado será mejor frente a su competencia, puesto que al mantener satisfecho al colaborador, este demostrara resultados positivos a favor de la empresa, es decir que se será más eficiente en sus actividades asignadas.

Como aporte teórico, el autor sugiere establecer la propuesta planteada en la investigación, la cual sigue las etapas que plantea Cuesta (2010) en su libro Gestión del talento humano y conocimiento, las cuales consisten en selección, preparación, remuneración y potenciar el conocimiento de los empleados. Como aporte práctico se direcciona a potenciar el talento humano, dando como resultado mejor estabilidad económica de la empresa.

Molina (2018) en su tema “Gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Produloc S.A.”, tuvo como finalidad determinar la asociación entre ambos fenómenos, el tipo de investigación fue descriptiva, para la recolección de datos se utilizó la encuesta la misma que sirvió para obtener los datos necesarios para el desarrollo estadístico. Como muestra se consideraron 61 colaboradores los mismos que dieron respuesta a 10 preguntas relacionadas a las variables estudiadas. Se concluyó:

Que las variables tienen un grado de asociación significativo, además, los colaboradores evidenciaron deficiencias en su desempeño, debido a los grandes conflictos que se generan dentro de la empresa, así mismo, carecen de capacitación, motivación e incentivos que les permitan comprometerse con sus actividades y así demostrar un mejor desempeño en su trabajo.

Para la contribución teórica, el autor consideró los resultados obtenidos para formular estrategias destinadas a mejorar el desempeño a través de programas de capacitación, incentivos, trabajo en equipo y relaciones interpersonales, con base en la teoría de Santos (2007). La solución ofrecida por la contribución es mejorar el desempeño del trabajo, y no sólo la empresa se beneficiará, sino también el desempeño de los colaboradores estará en un nivel superior.

Nikolas (2017) realizó su tesis titulada "Propuesta de mejora para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en Intergrupo S.A - Colombia", tuvo como objetivo mejorar el desempeño del trabajador. El estudio fue de tipo descriptivo propositivo, así mismo la

técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumento, la población estuvo conformada por un total de 33 colaboradores de la empresa estudiada, finalmente se llegó a la siguiente conclusión:

El desempeño laboral es deficiente debido a que en muchas ocasiones el personal es integrado por algún beneficio o alguna relación que mantienen con el responsable, es por ello que la selección debe realizarse correctamente para que no exista deficiencias en el rendimiento de las actividades a desarrollar. Por otro lado, también afirmó que dentro de ello intervine la motivación, trabajo en equipo y la capacitación para el trabajador.

En el aporte teórico, el autor señala que para mejorar el desempeño laboral es necesario desarrollar correctamente los procesos de selección, fomentar la motivación, el trabajo en equipo y la capacitación constante, lo cual fue adaptado de la teoría de Quintero (2017).

Sarmiento (2017), desarrollo su investigación “Gestión del talento humano y el desempeño laboral en una empresa privada del Ecuador”, la investigación tuvo como finalidad conocer la asociación entre las variables antes mencionadas, el tipo de investigación fue correlacional, así mismo se determinó seguir un diseño no experimental, la técnica utilizada fue la encuesta la cual se aplica a una muestra de 235 personas. Se concluyó:

Las variables tienen un grado de asociación positivo, lo que significa que una variable es dependiente de la otra, además, también se encontró que el 80% de los trabajadores evaluados no están de acuerdo con la evaluación realizada por la organización. Finalmente, el autor aportó que es importante realizar una evaluación periódica de manera general.

En este sentido, el autor sugiere una evaluación de 360°, que es una acción fundamental para conocer las principales carencias del 100% de los trabajadores de la organización, es decir, este tipo de evaluación se puede aplicar desde el nivel más bajo hasta el más alto nivel jerárquico y, en base a ello, se pueden establecer acciones de mejora.

Álvarez y Indacochea (2017) Ecuador en su tesis “La evaluación del desempeño laboral en una empresa privada del Ecuador”, tuvo como objetivo diagnosticar el desempeño en la empresa estudiada, el tipo de investigación fue cuantitativa con diseño no experimental,

la muestra estuvo conformada por 39 individuos, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Se llegó a concluir:

Que más del 50% de los trabajadores evaluados mostraron un bajo nivel de desempeño, además la mayoría de los trabajadores no están 100% satisfechos con la remuneración que reciben y sobre todo que la empresa no tiene el interés necesario para reconocer el cumplimiento de los objetivos organizacionales, acción que genera desmotivación en el trabajador.

Para solucionar el problema de la investigación anterior, el autor sugiere desarrollar programas de formación, reconocimiento, políticas salariales y sobre todo fomentar la motivación en cada trabajador. La aportación ofrece como solución a la empresa mejorar el rendimiento de los trabajadores, lo que beneficiará a la organización y el propio trabajador también se sentirá satisfecho.

### **A nivel nacional**

Rojas y Vilchez (2018) Lima, en su tesis titulada “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima 2018”. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Gestión del Talento Humano y desempeño laboral, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario el mismo que se aplicó a 70 trabajadores. Los resultados estadísticos evidenciaron que si existe relación entre gestión del talento humano y desempeño laboral alcanzando un coeficiente de 0,007 se concluyó:

Que las empresas más competitivas en el mercado son aquellas que cuentan con personal capacitado y sobre todo calificado para el desarrollo de sus actividades, como conclusión final el autor argumenta que el principal factor que afecta el desempeño laboral es ambiente de trabajo y la falta de supervisiones.

De acuerdo a los resultados obtenidos el autor recomienda implementar el plan de gestión del talento humano, mejorar el ambiente de trabajo, realizar supervisiones y por último fomentar el trabajo en equipo, el aporte se enmarca en las teorías de Mora (2012) respecto a la gestión del talento humano, quien detalla las etapas a seguir para fortalecer el

talento humano. El aporte soluciona la problemática que atraviesa el puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús.

Silvestre (2018) Huánuco, investigó lo siguiente: “Gestión del talento humano y desempeño laboral en el centro de Salud Mariscal Castilla Distrito del Rimác”. Tuvo con finalidad determinar la relación entre las variables en estudio, el tipo de investigación fue correlacional, como muestra se consideró a 29 colaboradores de la organización estudiada. Finalmente se llegó a la conclusión:

Que la gestión del talento humano guardan una relación significativa con el desempeño laboral, dando como resultado un coeficiente de correlación de 0.534, además, precisó que las acciones ejercidas en la gestión del recurso humano ayudará significativamente a mejorar el rendimiento de los trabajadores.

A partir de lo anterior, el autor, para desarrollar su aporte teórico, toma como referencia la teoría de Mondy (2005), donde se sugiere que, para contar con talento eficiente, se deben desarrollar programas de capacitación orientados a potenciar los conocimientos del trabajador y mejorar la motivación con el propósito de lograr un mayor nivel de desempeño. En este caso, el aporte resuelve las deficiencias encontradas en los resultados de la investigación, generando el cumplimiento de los objetivos determinados por la empresa.

Orozco (2018) Liam, investigó “Gestión de talento humano y desempeño de los trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho”, cuyo propósito fue conocer la asociación entre las variables mencionadas, asimismo, fue de enfoque cuantitativo y como muestra se consideró a 322 personas. Se llegó a concluir:

Que las variables alcanzaron una asociación positiva con 0,550, es decir, que el rendimiento de los trabajadores depende de una buena gestión, y que la motivación y la formación son dos factores esenciales que ayudan a mejorar el rendimiento del personal laboral.

El autor sugiere un reclutamiento eficiente del personal con el fin de contar con el talento que se adecue al perfil del puesto de trabajo, además, señala realizar programas de capacitación de manera frecuente con el fin de mejorar los conocimientos del puesto y por último se proporcionan incentivos a los trabajadores para promover la motivación. Todo lo anterior se basó en las teorías de Tejada (2003).

Castillo (2017) Lima – Perú, en su tesis “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016” tuvo como propósito determinar la relación entre la variable gestión del talento humano y desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva de diseño correlacional, con una muestra de 82 trabajadores y concluyo lo siguiente:

Si existe relación entre la variable independiente y la variable dependiente con un resultado de 0.775, es decir la relación es positiva logrando con dicho resultado rechazar la hipótesis nula. En otras palabras, mientras mejor se desarrolle los procesos de la gestión del talento humano, mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

De lo anterior el autor sugiere que la gestión del talento humano debe seguir los siguientes lineamientos: realizar una selección de personal correcta, capacitar constantemente a los trabajadores y potenciar su conocimiento con el fin de que desarrollen mejor sus habilidades, demostrando mejor rendimiento en su desempeño laboral; para ello se basó en la teoría de Davis (2008). La implementación del aporte da como solución, mejorar el desempeño laboral a través de la mejora en sus habilidades, beneficiando a la Municipalidad en el cumplimiento de los objetivos.

Osorio y Zaravia (2017) en su investigación titulada “Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016”, tuvo con objetivo determinar la incidencia entre gestión del talento humano y calidad del servicio, para recolectar la información aplico un cuestionario a una población de 45 colaboradores. Los resultados demostraron que la relación entre las dos variables es positiva logrando un resultado de  $r=0,671$ . Se llegó a la conclusión:

Que mientras el talento humano demuestre eficiencia en sus actividades mejor será la calidad de servicio. Por otro lado, el autor concluye que si el personal es eficiente y demuestra compromiso con sus actividades ayuda a fortalecer los factores que generan una buena calidad de servicio.

Respecto al aporte teórico el autor plantea estrategias que se desprenden de las teorías de Cuesta (2015), después de los resultados evidenciados sugiere manejar correctamente la

gestión del talento humano, puesto que de ello depende la calidad de servicio brindado a su público objetivo. Al ofrecer un servicio de calidad, el público difundirá mensajes positivos de la imagen de la institución, además de dar solución a la problemática que no le permite mejorar en sus objetivos establecidos.

Pinedo y Quispe (2017) en su investigación “La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la Empresa Petrex S.A.”, la investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre las variables gestión del talento humano y motivación, el estudio explica la importancia que tiene mantener motivado al trabajador y sobre todo brindarle los materiales necesarios para su formación dentro de la empresa, como muestra se tomó a 62 personas. Se concluyó:

Que existe relación entre gestión del talento humano y motivación, demostrando un coeficiente de  $r=0.850$  siendo una relación positiva por aproximarse a la unidad, además se detalla que a pesar que en la organización Petrex existe una crisis respecto al talento humano el personal indica no cambiar de trabajo, es decir, son factores favorables para la empresa y tomar medidas necesarias con la finalidad de mejorar dichas deficiencias.

De lo anterior, para mejorar la situación el autor sugiere seguir las teorías de Schein (2008), donde se indica que para obtener resultados positivos es necesario realizar una evaluación y determinar el tipo de motivación que tengan, en el caso de que necesiten presión para el desarrollo de sus actividades se debe realizar un seguimiento cada tres meses y de acuerdo a los resultados plasmar estrategias correctivas, en el caso que los trabajadores desarrollen sus actividades con iniciativa, se sugiere realizar evaluación para determinar el nivel de su labor. Como solución del caso, se obtendrá la información necesaria para tomar decisiones y dar solución a las deficiencias encontradas.

Pacheco (2017)Trujillo– Perú en su tesis “Relación entre percepción sobre gestión de talento humano y desempeño laboral en docentes de un instituto tecnológico privado de Trujillo”. Tuvo como objetivo analizar el coeficiente de correlación entre las dos variables en estudio. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que se midieron las variables a través de un cuestionario aplicado a una muestra de 52 trabajadores. Se llegó a la conclusión:

Que las variables analizadas están relacionadas positivamente, es decir que el desempeño laboral depende de la variable gestión del talento humano, y que los colaboradores alcanzaron un bajo nivel de desempeño laboral con 59.6%, así mismo el autor proporcionó estrategias que permitieron fortalecer las deficiencias encontradas en la empresa estudiada.

En el aporte teórico, el autor señaló que es necesario actualizar los lineamientos seguidos en el campo de los recursos humanos y complementarlos con un plan de gestión de recursos humanos, que estimule la motivación de los colaboradores, especialmente sus actividades designadas en sus respectivas posiciones. Este tipo de aporte beneficia a la empresa, pues a través de una buena gestión de talentos se ha mejorado la satisfacción de los colaboradores, y desde entonces, realizarán sus actividades con mayor compromiso.

### **A nivel local**

Saavedra (2019) Chiclayo – Perú en su tesis “Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida”. El objetivo de la investigación fue fortalecer el desempeño del trabajador a través de la gestión del talento humano, el estudio fue de tipo descriptiva, como muestra se tomó a 83 colaboradores a los mismos que se aplicó un cuestionario. El autor concluyó:

Que el personal interno demuestra un bajo nivel de desempeño con un 69,9%, ya que carecen de programas de capacitación, incentivos y sobre todo no gozan de un buen ambiente de trabajo. Por lo tanto, para fortalecer el desempeño, se propusieron estrategias con base en los resultados obtenidos con respecto al desempeño laboral, además se indicó que la implementación de las estrategias mejoraría satisfactoriamente las deficiencias encontradas.

Como contribución teórica del autor, señaló implementar programas de capacitación para mejorar el conocimiento, fomentar el trabajo en equipo para que los empleados se apoyen entre sí. Para determinar esta contribución, el autor utilizó la teoría de Melgar (2010). Si la estrategia se ejecuta correctamente, la solución al problema será positiva, lo que ayudará a mejorar el desempeño de la actividad de los empleados.

Ballesteros y Timaná (2019) Chiclayo – Perú, en su tesis titulada “Gestión del talento humano y el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman”, tuvo

como propósito determinar la relación entre las variables mencionadas, como muestra se tomó a 20 personas. Se llegó a la conclusión:

Que existe una relación positiva entre las variables con un valor de 0,854, también se identificó que el 41% de los trabajadores presentaron un nivel medio de rendimiento, además se indicó que la falta de motivación, el trabajo en equipo, el ambiente de trabajo y la comunicación generan un bajo rendimiento en el trabajador.

De acuerdo con los resultados, el autor sugiere mejorar el entorno en el que el trabajador realiza sus actividades, reforzar la motivación, los canales de comunicación y fomentar el trabajo en equipo. Aplicar la organización y el trabajo en equipo mejorará la calidad del trabajo, que es un factor que se encuentra en una categoría deficiente.

Chávarry (2018) Pimentel, desarrollo su investigación “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic De Chiclayo-2017” la cual tuvo como finalidad proponer estrategias de GTL para fortalecer la satisfacción laboral, el estudio fue de enfoque cuantitativa, como muestra se tomó a 48 trabajadores de la institución los mismos que respondieron a un cuestionario de 26 preguntas. Se llegó a la conclusión:

Que el 57% de los colaboradores estas insatisfechos con las condiciones de trabajo, puesto que la comunicación interna es deficiente, los beneficios que reciben no satisfacen sus necesidades y sobre todo que no reciben capacitaciones constantes. Además, se desarrolló las estrategias que permitirán fortalecer dichas deficiencias que atraviesa la institución.

De lo anterior, el autor aporta a los ejecutivos de la institución aplicar las etapas de gestión del talento humano conforme se están planteando en el aporte científico, puesto que son probadas por estudios realizados anteriores y se basa en la teoría de Litwin (2010). Solucionando satisfactoriamente el nivel de insatisfacción que presentan los colaboradores, conllevando a mejorar su desempeño y el cumplimiento de sus objetivos planteados por la institución.

Cuadra y Panta (2018) Pimentel, en su tema de investigación titulado “Gestión Del Talento Y Toma De Decisiones. Caja Trujillo - Sucursal Chiclayo”. El estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional siguiendo un diseño no experimental, logrando medir la

relación entre gestión del talento humano y toma de decisiones, como población se tomó a 33 trabajadores de la caja Trujillo. Se concluyó:

Que el aporte científico ayuda a mejorar la toma de decisiones, puesto que se realizaron estrategias específicamente direccionadas a solucionar la problemática, así mismo en los resultados estadísticos se evidenciaron que los factores más deficientes son las nulas capacitaciones, falta de incentivos y mal clima laboral lo que dificulta el desarrollo correcto de las actividades establecidas en cada área de trabajo.

Como solución a la problemática, el autor señala aplicar las estrategias planteadas para mejorar la comunicación interna y mejorar los procesos internos, las estrategias planteadas son rescatadas de las teorías de López y Grandío (2005). La entidad podrá mejorar la toma de decisiones al aplicar el aporte planteado, además la información será más agilizada dentro de la empresa.

Cayotopa (2017) Chiclayo- Perú, en su tesis “Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP S.A.C Chiclayo – 2015”, el autor tuvo como objetivo proponer un plan de gestión por competencias para el talento humano en el Grupo RTP. El estudio fue de tipo descriptivo – Propositivo de diseño no experimental, se tomó a 30 personas como muestra. Se llegó a la conclusión:

Que la empresa requiere de las siguientes competencias: trabajo en equipo, ética, orientación a resultados e iniciativa, son los principales requisitos respecto a las competencias, todo con la finalidad de lograr mejorar el desempeño laboral de la empresa, así mismo permitiera mejorar la comunicación interna entre colaboradores.

El autor cabe resaltar, que para potenciar el talento humano se debe seguir la teoría de Alles (2006), la cual desarrolla estrategias direccionadas a las competencias específicas y cardinales. Al ejecutar las estrategias se podrá potenciar el talento humano, además se beneficiará la empresa, puesto que el talento estará más orientado a los resultados de la organización.

More (2017) Chiclayo – Perú, en su tesis titulada “Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la Empresa Ángel Divino - Chiclayo 2016”, cuyo objetivo fue proponer un plan de gestión del talento humano para fortalecer el desempeño laboral. La

metodología de la investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, como muestra se tomó a 120 trabajadores, al mismo que se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas. Se llegó a la conclusión:

Que la mayor parte de los colaboradores si cumplen con sus funciones asignadas, sin embargo, existe un porcentaje del 30% que presentan deficiencias, puesto que no conocen o no están capacitados para desarrollar correctamente sus funciones. Además, se plantea un plan donde se considera la empresa y la integración de los colaboradores.

En el aporte teórico, el autor diseñó un plan de gestión del talento humano siguiendo las teorías de Chiavenato (2013), el mismo que consiste en potenciar el talento, mantener un clima organizacional agradable y retener al trabajador. El aporte planteado por More, solucionara las deficiencias encontradas en la empresa Ángel Divino, además mejorara económicamente a la empresa, dado que sus colaboradores serán más eficientes en el desarrollo de sus actividades asignadas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría relacionada al plan de gestión del talento humano.**

##### **1.3.1.1. Plan.**

Ordaz y Saldaña (2016) señalan que un plan es esencial para determinar objetivos, desarrollar estrategias y ponerlas en acción, para ello define el plan de la siguiente manera:

Un plan tiene la finalidad de realizar algo o como un proyecto que, a partir del diagnóstico de una situación, pretende establecer determinados objetivos direccionados hacia un propósito determinado. Se puede considerar también como un documento donde se detallan las estrategias o alternativas de solución a un determinado problema y como llevarlas a cabo cada una de las estrategias establecidas. (Ordaz y Saldaña, 2016, párr. 16)

Como lo mencionan los autores, un plan es un modelo que te permite detallar todas las estrategias y los medios que son necesarios para su correcta ejecución.

## **A. Fases de un plan**

Ordaz y Saldaña (2016) señalan que las fases principales de un plan son las siguientes:

### **Fase n° 1: fuentes de información**

Ordaz y Saldaña (2016) argumentan que, “se determinan las fuentes de información que pueden ser a través de investigaciones, publicaciones o encuestas a los trabajadores de una empresa” (p.79).

### **Fase n° 2: Estrategias.**

Ordaz y Saldaña (2016) señalan que en la segunda fase es donde se llega a establecer estrategia para dar solución a un determinado caso.

### **Fase n° 3: Control y seguimiento**

Ordaz y Saldaña (2016) afirman que en la fase tres es la última etapa, pero no la menos importante, en esta etapa se realiza las decisiones operativas, es decir, el plan de acción, y todo lo que es necesario para so correcta ejecución de las estrategias establecidas en la fase anterior

#### **1.3.1.2. Gestión del talento humano.**

### **Talento humano**

“Es la capacidad de desarrollar determinadas acciones, como consecuencia de las aptitudes o habilidades que tengas y el conocimiento y experiencia que hayas ido adquiriendo a lo largo de tu vida” (Grau, 2016, párr. 2).

Como menciona el autor Grau, la experiencia adquirida durante el pasar del tiempo define el talento que tiene una persona para desempeñarle en su rubro correspondiente.

### **Gestión del talento humano**

Alvarado y Barba (2016) conceptualizan que la gestión del talento humano se refiere al conjunto de procesos y estrategias dentro de una empresa que sirven para “atraer,

desarrollar, motivar, evaluar y retener a los trabajadores idóneos”. Por otro lado la gestión del talento humano es una herramienta clave para que las empresas cumplan con sus objetivos establecidos y logren el éxito, puesto que una buena gestión permite contar con personal calificado para desenvolverse en un puesto determinado. Así mismo, permite que los colaboradores gocen de un ambiente agradable, permite recolectar la información acerca de las necesidades de los colaboradores y en base a ello proponer estrategias direccionadas a su satisfacción para que posteriormente puedan cumplir con los objetivos de la organización, gracias a una buena gestión permite desarrollar programas de capacitación y desarrollo continuo de los trabajadores y sobre todo que faculta a cada colaborador a tomar decisiones o resolver problemas que surjan en su área de trabajo, así como también mejorar las relaciones entre compañero y jefes de trabajo.

### ***1.3.1.3. Plan de gestión del talento humano***

#### **A. Fase N°1: fuentes de información**

##### **Componentes de la gestión del talento humano**

Los principales componentes que conforman la gestión del talento humano son: perfil del empleado, el cual consiste en determinar las características necesarias y en base a ello contratar a una persona que cumpla con ciertos requisitos para ocupar el puesto determinado; rotación de personal, es un factor muy importante dentro de la empresa, puesto que hace referencia a la permanencia del empleado dentro de la organización por un tiempo determinado; educación, factor que consiste en la preparación o formación del empleado para el desarrollo correcto de sus actividades en su determinado puesto; compromiso y motivación, son acciones que se desarrollan en la parte interna de la empresa con el objetivo de buscar el cumplimiento satisfactorio de los objetivos empresariales y por último los resultados que viene hacer los objetivos adquiridos en un tiempo determinado (Alvarado & Barba, 2016).

##### **Capacitación y desarrollo del talento humano**

Alvarado y Barba (2016) consideran “para que el empleado tenga buenos resultados en la empresa tiene que pasar por un programa de capacitación y llegar a un nivel de desarrollo respecto a tecnología de punta junto con el desarrollo de las habilidades” (p.65).

Los programas de capacitación son claves para el desarrollo del trabajador y en base a ello se pueda lograr los objetivos propuesto por la empresa, es por ello que en una empresa se debe invertir en capacitaciones, talleres que permitan fortalecer los conocimientos de los trabajadores y puedan ser más eficientes en s actividades, además se encuentren preparados para los nuevos cambios que se dan en el entorno del mercado. Contar con personal capacitado y desarrolle correctamente sus habilidades, es contar con el éxito (Alvarado y Barba, 2016).

### **Procesos de la capacitación**

Ollivier (2013) afirma que para un adecuado proceso se debe seguir lo siguiente:

Necesidades de capacitacion: es muy importante realizar una evaluacion al personal de toda la organización o por cada area con el objetivo de identificar las debilidades y en base a ello establecer las actividades a desarrollar en la capacitacion. En otras palabras la capacitacion se desarrolla en base a las necesidades de la empresa (Ollivier, 2013 p.56).

El desarrollo de las capacitaciones deben realizarse frecuentemente, pero es muy importante conocer que necesidades se van a satisfacer, asi mismo es importante saber que la motivacion no solamente se basa en mejorar las debilidades o los factores que afectan el rendimiento laboral, sino tambien se desarrolla con el objetivo de mejorar o fortalecer las habilidades del personal (Ollivier, 2013 p.56).

Como primera actividadd se debe diseñar el programa de motivacion con sus respectivas actividades, el mismo que cubrira una serie de debilidades a mejorar como las competencias de los colaboradores. El programa debe ser claro y preciso, asi mismo es importante que siga un orden coherente, puesto que ello influye de manera positiva en el efecto a generar (Ollivier, 2013 p.56).

De acuerdo con el autor Nicolas (2014), las organizaciones deben conocer perfectamento que la retencion del talento humano es una de las acciones que deben desarrollarlo frecuentemente, para ello recomienda desarrollar las siguientes acciones:

Organización y liderazgo de confianza: esto significa que los trabajadores deben sentir que pertenecen a una empresa que es administrada de manera efectiva por personas que

pueden adaptarse a los cambios del mercado para que puedan proporcionar el camino correcto para guiar a los trabajadores y deben estar orientados a los resultados (Nicolás 2014, p.3).

Esto hace referencia a las oportunidades que una organización proporciona a su personal con la finalidad de hacerle sentir importante y sobre todo comprometerle con la organización y los objetivos establecidos por la propia organización. Es importante que mencionen que el personal comprometido, ayuda a que la empresa tenga mayor éxito en el logro de sus objetivos (Nicolás 2014, p.3).

Una contraprestación justa: hace referencia al reconocimiento que la empresa debe brindar a los colaboradores, ya sea por alguna fecha especial o también por todas sus actividades que logran en el tiempo establecido por la organización. (Nicolás 2014, p.3).

Un entorno favorable para el éxito: Es muy importante que la empresa maneje un ambiente confortable con la finalidad que el empleado se sienta cómodo al momento de desarrollar sus actividades, por otro lado, la comunicación es muy importante, puesto que de ello depende el cumplimiento de los objetivos y las actividades que se le asigna a cada trabajador (Nicolás 2014)

Autoridad e influencia: hace referencia a las relaciones de la autoridad y el empleado, así mismo es importante que el colaborador se sienta comprometido con la empresa, pero para ello las relaciones interpersonales entre jefe – trabajador deben ser las apropiadas (Nicolás 2014)

Gestión por competencias del talento humano: Para ello es fundamental que las organizaciones desarrollen y potencien las competencias y habilidades de los colaboradores, con la finalidad de contar con personal calificado para el eficiente desarrollo de sus funciones (Nicolás 2014).

## **B. Fase N° 2: Estrategias de gestión del talento humano**

### **Programa de incentivos**

Los incentivos dentro de una empresa juegan un papel importante, puesto que tiene como propósito fortalecer el rendimiento y la productividad de los colaboradores por parte de su desempeño laboral (Hordos, 2018)

La remuneración que recibe el personal por el tiempo de trabajo en una empresa no es suficiente para obtener buenos resultados en su desempeño laboral, para ello es necesario motivarlo a través de incentivos que pueden ser económicos y no económicos, así mismo esto permitirá mejorar su desempeño y alcanzar resultados impresionantes. La gestión del talento humano aporta diferentes tipos de incentivos que permitan incentivar, motivar y poner en alerta el entusiasmo de cada uno de los empleados.

### **Programa de capacitación**

Las capacitaciones son esenciales para potenciar los conocimientos de cualquier persona con el propósito de mejorar su rol que desempeña. (EcuRed, 2015)

Fortalecer el talento dentro de las empresas es satisfacer una de las necesidades que presenta la organización, dado que contar con personal calificado es clave para mejorar la productividad y competir sin dificultades en el mercado que desarrolla sus actividades. Por lo tanto, la capacitación de los recursos humanos es de vital importancia para potenciar los conocimientos y sobre todo que contribuye al desarrollo personal y profesional del individuo, así mismo se logra beneficiar la empresa, puesto que esta contando con personal altamente calificado.

### **Reclutamiento y selección**

Es una etapa que se debe manejar correctamente, puesto que es un proceso donde las organizaciones seleccionan al personal que cumpla con las características necesarias para ser asignado a un puesto determinado.

Nunez (2015) señala que, dentro de la etapa de selección de personal se debe considerar el análisis de las necesidades del puesto que se desea cubrir, el reclutamiento

interno, es decir buscar personal que forma parte de la organización y también el reclutamiento externo, es decir personal del entorno de la organización y por último se considera la selección, es decir se seleccionara a la persona que cumpla con todas las necesidades que requiere el puesto de trabajo.

### **Desarrollo del talento**

Estrategia muy utilizada para la eficiente gestión del talento humano, puesto que permite identificar el talento en la etapa de reclutamiento, siendo este un factor clave para pasar a la etapa de integración y formar parte del equipo de trabajo. Hay que recalcar que, al nuevo integrante del equipo de trabajo, se le debe hacer sentir como parte de la familia y sobre todo prepararlo a través de la inducción, es decir, mostrar la manera correcta de cómo desarrollar sus actividades con el objetivo de lograr su buen desempeño laboral. (Camacho, 2015)

### **Retención del talento en la empresa**

Actualmente contar con recursos humanos calificados es muy difícil de lograrlo. El talento en los profesionales es un elemento muy escaso y es muy importante buscarlo, captarlo y retenerlo. (Camacho, 2015)

Por lo tanto, esta es una etapa muy importante y hay que hacer méritos para lograr retener al talento humano. Los factores principales para retener el talento humano son, saber reconocer el trabajo de los colaboradores, puesto que permite hacerle sentir valorado al empleado y por lo tanto buscare comprometerse más con sus actividades a desarrollar, otro de los factores es que el trabajador cuente con una remuneración justa a sus actividades que realiza, y el último, pero no menos importante es evaluar constantemente el desempeño laboral de cada trabajador.

## **C. Fase n° 3: Control y seguimiento**

### **Control de la gestión del talento humano**

Una vez obtenido la información y formulado las estrategias de gestión del talento humano se pasa a la etapa de control de las actividades y determinar si las estrategias planteadas están dando buenos resultados.

## **Seguimiento de la gestión del talento humano**

Parte de la etapa N°3, una vez aplicadas las estrategias de gestión del talento humano, se aplicara un plan de seguimiento, donde se realizara un monitorio a todas las actividades que se estan desarrollando, con el proposito de identificar las falencias y en base a ello replantear acciones y tomar medidas de mejora .

### **1.3.2. Teoría relacionada al desempeño laboral.**

Según Snell y Bohlander (2013), argumentan que el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador que tiene como propósito alcanzar los objetivos establecidos, demostrando sus conocimientos, habilidades y cualidades que interactúan con la naturaleza de las actividades a desarrollar, así mismo el desempeño del trabajador depende de la información transmitida y la motivación que le conlleve a lograr buenos resultados” (p.378).

El análisis de los problemas dentro de la organización debe ser nulos, dado que permitirá mejorar la productividad de cada trabajador, por otro lado la mejora en la motivación es otro factor que permite mejorar el desempeño, puesto que psicológicamente se le ayuda al trabajador a conseguir las metas trazadas.

“Desempeño laboral implica dos factores. El desempeño de tareas y desempeño contextual, el primero se refiere a que tan eficiente es el trabajador en sus actividades y el segundo es como se lleva con sus compañeros de trabajo y clientes” (Hordos, 2018, párr. 4).

Muchos gerentes, empresarios ven el desempeño laboral como un aporte que brinda el trabajador para la empresa, sin embargo, dicho factor va mas alla de lo que uno piensa, por ejemplo como menciona el autor Hordos, la eficiencia, es decir como logra el trabajador ser eficiente y como se relaciona con las demas personas que intervengan en su desempeño laboral.

#### ***1.3.2.1. Método de evaluación del Desempeño.***

##### **A. Métodos de Rasgos.**

Snell y Bohlander (2013) a través de este método se podrá medir las características que posee cada trabajador en el desarrollo de sus funciones, sin embargo, “para poder tener

mejor aceptación en este método es necesario que los diseños de puestos deberían de realizarse con mucho cuidado para lograr obtener las características necesarias que requiere este método” (p. 90).

### ***1.3.2.2. Componentes principales del desempeño laboral.***

#### **A. Conocimiento del puesto de trabajo**

La dimensión, hace referencia al “conocimiento de las actividades o funciones que cada colaborador debe de conocer con el propósito de desarrollar eficientemente sus actividades asignadas en su puesto correspondiente” (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

#### **Indicador del componente conocimiento del puesto de trabajo**

##### **Funciones**

Son aquellas actividades, responsabilidades, que son asignadas a los trabajadores para desempeñarse en un área determinada. Así mismo deben ser desarrolladas con responsabilidad para obtener los resultados requeridos.

#### **B. Remuneración**

“Es la forma de recompensa o pago que se le entrega a un trabajador por un servicio y/o trabajo. En ello incluye, los incentivos económicos y no económicos y también las retribuciones” (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

#### **Indicadores de remuneración**

##### **Incentivos económicos**

Los incentivos económicos tienen como objetivo motivar al trabajador y demuestre un mejor desempeño en sus actividades correspondientes. Estos pueden darse en bonos, salario, oportunidades de trabajo entre otros.

##### **Retribución**

Es el esfuerzo de un trabajador dentro de su área de trabajo, con el fin de obtener a cambio una remuneración para satisfacer las necesidades de su familia y también sus necesidades personales.

### **C. Capacitación**

Esta dimensión, hace referencia al “proceso educativo que se le brinda a los trabajadores en un tiempo determinado, con el propósito de potenciar sus conocimientos de cada empleado y en base a ello desarrollen sus habilidades de una manera mas eficiente” (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

#### **Indicadores de capacitación**

#### **Programas de capacitación**

Etapa donde se pone en marcha las actividades para potenciar el conocimiento del trabajador y a partir de ello, este pueda mejorar su desempeño laboral haciendo uso de sus habilidades y sus conocimientos ya fortalecidos

#### **Proceso de capacitación**

Son las etapas por las cuales pasa los programas de capacitación (diagnostico, diseño y evaluación).

### **D. Comunicación**

Hace referencia a la información que se intercambia entre dos o más personas con el propósito de recibir o transmitir diferentes ideas u opiniones (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

### **E. Motivación**

La motivación son las “acciones y efectos de motivar a una persona. Se trata de un elemento psicológico que una persona desarrolla con el objetivo de orientar a otra persona a conseguir lo deseado” (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

## **Indicador de motivación**

### **Necesidad**

El termino necesidad surge del interior de cualquier persona, también es considerado como la escasez o carencia que busca el deseo de su satisfacción

### **F. Concepto propio**

Snell y Bohlander (2013) “el concepto de uno mismo, es aquel que cada persona considera respecto a las actitudes y valores de un ser humano” (p. 386)

### **G. Habilidad**

Snell y Bohlander (2013) mencionan que son las “capacidades que posee una persona para llevar a cabo ciertas actividades, y por ende llevarlas hacia el éxito. Los elementos que componen dicha dimensión son las relaciones con las demás personas y la integración grupal” (p. 386).

### **H. Trabajo en equipo**

Según Snell y Bohlander (2013), señalan que “es la unión entre dos o más personas, que desarrollan actividades en conjunto para lograr los objetivos establecidos en un determinado tiempo” (p. 388).

## **Indicadores de trabajo en equipo**

### **Relaciones interpersonales**

Es la capacidad que tiene una persona para socializarse con las demás personas dentro de una organización, reuniones, eventos entre otras situaciones, logrando una comunicación más eficaz ayudando a entender mejor lo que los demás nos quieren comunicar y también lo que nosotros queremos decir.

## **Coordinación de labores**

Consiste en compartir ideas hasta llegar a una conclusión final. En las organizaciones es esencial desarrollar dicho término, puesto que permite la organización de las actividades a realizar.

### **I. Conocimientos**

Snell y Bohlander (2013) argumentan que “es aquella información que posee una persona y es adquirida a través de la experiencia” (p. 388).

#### ***1.3.2.3. Evaluación del Desempeño laboral.***

La evaluación del desempeño se refiere a que el trabajador “sienta ese apoyo en el desarrollar sus actividades y a través de ello mejore su desempeño y logre obtener mejores resultados. Hay que considerar, que no se debe convertir en una herramienta para calificarlo si el resultado es negativo” (Matos, 2013, párr. 11).

#### ***1.3.2.4. Técnicas para la evaluación de desempeño.***

Según Matos (2013), para evaluar el desempeño de los trabajadores pueden desarrollarse diferentes técnicas, algunas de ellas se detallan a continuación:

Lista de control de actividades: consiste en evaluar el desempeño laboral a través de una calificación.

Escala de juicios: consiste en que el jefe de área evalúe el desempeño a través de la calificación de diferentes escalas,

Comparación de actividades: esta técnica permite comparar las actividades realizadas entre compañeros de la misma área con el propósito de concluir que es el más eficiente.

#### ***1.3.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño.***

Según Hordos (2018) después de una evaluación de desempeño laboral se pueden beneficiar tres partes; la empresa, el gerente y el trabajador

La empresa logra beneficiarse, puesto que al lograr un mejor desempeño de su personal interno, obtendrá mejores resultados el mismo que generan los cumplimientos de los objetivos establecidos.

El gerente se beneficia porque a través de aplicar la evaluación recolecta la información necesaria para tomar decisiones al respecto, es decir, a través de los resultados concluirá cuales son las debilidades que no permiten fortalecer el desempeño laboral, los mismo que serán utilizados para establecer estrategias direccionadas a dicha deficiencia.

El beneficio que obtendrá el trabajador, es que conocerá cuál es su nivel de desempeño en su área de trabajo y que medidas tomara el jefe para mejorar su rendimiento

#### **1.4. Formulación del problema**

¿De qué manera la aplicación del plan de gestión del talento humano mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2014), señalan que la justificación del desarrollo de una investigación se divide en tres partes: justificación teórica, metodológica y social.

La presente investigación se justifica porque el desempeño laboral dentro de cualquier empresa es uno de los factores más importantes para lograr el éxito. En la empresa Konecta S.A.C. se evidencia deficiencias en el desempeño de sus colaboradores, es por ello que se realiza la investigación para poder obtener los resultados respecto al desempeño laboral y en base a ello aplicar un aporte científico para dar solución a la problemática que actualmente atraviesa.

El presente estudio teóricamente se justificara en la fomentación de las teorías y conceptualizaciones de Alvarado y Barba (2016) respecto a la variable independiente (Gestión del talento humano) y respecto a la variable dependiente (desempeño laboral) se fundamentara en los conceptos de Snell y Bohlander (2013). Cada autor conceptualiza la variable correspondiente con sus respectivas dimensiones, las mismas que seran utilizadas

para el objeto del presente estudio ya que permitiran ayudar en el desarrollo del aporte científico que se tiene como proposito mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

Tiene justificación metodológica, puesto que el presente estudio es una investigación cuantitativa-aplicada con diseño pre experimental, dado que al aplicar el plan de gestión del talento humano a los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. se podrá medir el desempeño laboral pre y post al desarrollase el aporte científico. Para poder recolectar los datos se tomara como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario que permitirá obtener los resultados de la muestra aplicada, es así como se justificara la metodología de la investigación, además servirá como aporte para futuras investigaciones con una metodología similar

Desde un punto de vista social, la presente investigación beneficiara a la empresa y a los colaboradores de la misma, puesto que al obtener los resultados se aplicara el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral permitiendo a la empresa tener mejores resultados respecto a sus objetivos establecidos. Además, permitirá a la autora del estudio demostrar los conocimientos adquiridos en su carrera profesional, para optar el grado académico de licenciada en Administración.

La importancia del presente estudio está en los resultados que se lograr obtener, puesto que se recopilara los datos necesarios para poder tomar acciones direccionadas a mejorar la problemática, a través de la aplicación del plan de gestión del talento humano se va a favorecer a la empresa Konecta S.A.C. al poder mejorar el nivel de desempeño de sus colaboradores.

## **1.6. Hipótesis**

Si se aplica un plan de gestión del talento humano entonces mejora el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

Analizar la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

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

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

Según su profundidad la presente investigación es de tipo cuantitativa aplicada.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la investigación cuantitativa “Una investigación cuantitativa es aquella que tiene que ver con la medición de una o más variables a través de un cuestionario” (p. 97).

En este caso, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, dado que se medirán las variables a través de un cuestionario, el mismo que estará conformado por una serie de preguntas que responderán los colaboradores de la empresa Konecta con el propósito de recolectar la información necesaria y probar la hipótesis planteada.

Lozada (2014) señala que una investigación de tipo aplicativo es aquella “ que no solo persigue describir o acercarse al problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo y darle solución” (p.36).

En este caso, los resultados obtenidos de la variable desempeño laboral servirán para poder aplicar el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es pre experimental.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) conceptualizan que un diseño pre experimental es aquel que trata un estímulo a un grupo de cosas o personas en una medición antes y después (p. 177).

La presente investigación es de diseño pre experimental, puesto que se manipulara intencionalmente la variable independiente, es decir, se evaluara los elementos que afectan el desempeño laboral, se manipulara la variable plan de gestión del talento humano y

finalmente se analizara si dichas estrategias lograron mejorar o no el desempeño laboral. El esquema que se sigue es el siguiente:

**G: O<sub>1</sub> X O<sub>2</sub>**

Donde:

**G:** Muestra de estudio

**O<sub>1</sub>** Desempeño laboral grupo antes

**X** Plan de gestión del talento humano

**O<sub>2</sub>** Desempeño laboral grupo después

## **2.2. Población y Muestra**

### **2.2.1. Población**

De acuerdo con Borda (2013), la población es un grupo de animales cosas o personas, los cuales proporciona cierta información para fines de una investigación científica (p.169).

En tal sentido la población de estudio estuvo conformada por los colaboradores del segmento Migraciones de la Cuenta Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. en el año 2019. Según marco muestral de la empresa, el tamaño de la población es 206 colaboradores.

### **2.2.2. Muestra.**

Citando a Vara (2012), la muestra es aquella que se extrae del total de una población, resultando como un subgrupo pero siempre parte de la población general (p.221).

En el presente estudio se utilizara el muestreo probabilistico, puesto que se utilizara el azar para determinar el tamaño y selección de la muestra, asi mismo sera de aleatorio simple, dado que cada elemeto tiene la misma probabilidad de ser incluido de manera conocidad y con igualdad.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Definición conceptual de variables**

Variable independiente: plan de gestión del talento humano

Alvarado y Barba (2016) conceptualizan que la gestión del talento humano se refiere a como una empresa “atrae, desarrolla, motiva y evalúa las actividades que realiza el trabajador, así mismo, el propósito que tiene la gestión del talento humano es lograr su fidelización y que el trabajador se sienta identificado con la empresa” (p. 62).

Variable dependiente: desempeño laboral

Snell y Bohlander (2013) comenta que el desempeño mide la capacidad de que se logren las metas y que el trabajo se realice de manera satisfactoria dependiendo a las labores diarias que se le plantean en su área de trabajo, asimismo el desempeño laboral depende de la forma en cómo se manifiesta alguna información como es que se logra comunicar con el trabajador para tener un buen resultado y una motivación que le impulse a cumplir con las metas trazadas.

### 2.3.2.Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variable independiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
	Fuentes de Información	Plan	
		Programa de incentivos	
		Programa de motivación	
Plan de gestión del talento humano	Estrategias	Reclutamiento y selección	Entrevista/ Guía de entrevista
		Desarrollo del talento	
		Retención del talento	
		Resultados	
	Control y seguimiento	Acciones de mejora	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de variable dependiente*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica e instrumento</b>
Desempeño laboral	Conocimiento del puesto	Funciones Dificultades	Encuesta / Cuestionario
	Remuneración	Incentivos Retribución	
	Capacitación	Programas de capacitación Proceso Información	
	Comunicación	Eficacia Impulso	
	Motivación	Incentivos	
	Concepto propio	Actitud Valores Relacionarse con los demás	
	Habilidad	Integración grupal Toma de decisiones	
	Trabajo en equipo	Relaciones interpersonales Coordinación de labores	
	Conocimientos	Información Comunicación	

Fuente: Elaboración propia

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

### **2.4.1. Técnica.**

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalan que la encuesta es aquella que esta compuesta por reactivos relacionados con una o mas variables (p. 2117).

En la presente investigación, como técnica se utilizará la encuesta, puesto que permitirá recoger los datos o información por medio de las respuestas otorgadas por los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C, de acuerdo al cuestionario establecido para la investigación.

### **2.4.2. Instrumentos**

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), argumentan que el cuestionario es aquel que esta conformado por una serie de preguntas dirigidas a una poblacion con el fin de obtener la informacion requerida para el estudio (p.238).

#### **A. Escala de Likert**

Oriol (2014), señala que es una “herramienta que permite medir actitudes y conocer el grado de conformidad de los encuestados, la escala de valores está determinada en cinco rangos Total Acuerdo (5) Acuerdo (4) Indiferente (3) Desacuerdo (2) Total Desacuerdo (1)” (párr.2).

En el presente estudio, el instrumento utilizado será el cuestionario – escala de Likert, el cual consta de una serie de preguntas que serán respondidas por los colaboradores que laboran en el área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. con el fin de obtener la información que se requiere para el desarrollo del presente estudio.

### **2.4.3. Validez.**

La validez del instrumento se dará por medio de expertos en el tema de investigación, los mismos que validarán el instrumento para la conformidad de cada ítem establecido en la operacionalización de variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “la validez en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (pág.243).

**Tabla 3**

*Escala de valores*

<i>-1 a 0</i>	<i>No es confiable</i>
<i>0,01 a 0,49</i>	<i>Baja confiabilidad</i>
<i>0,50 a 0,75</i>	<i>Moderada confiabilidad</i>
<i>0,76 a 0,89</i>	<i>Fuerte confiabilidad</i>
<i>0,9 a 1</i>	<i>Alta confiabilidad</i>

Fuente: Herrera (1998)

**Tabla 4**

*Validez a través de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Profesión</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tiempo de servicio</b>
Mg. García Yovera Abraham	Administración	Magister	Docente	10 años
Mg. Suysuy Chambergo Ericka	Administración	Magister	Docente	8 años
Dr. Córdova Chirinos José William	Administración	Magister	Docente	6 años
Dr. Mego Núñez Onésimo	Administración	Doctor	Docente	10 años
Dr. Rodas Cubas José	Estadístico	Magister	Docente	3 años

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se evidencia un resultado de 0.99 obtenido a través de la validación por juicio de expertos, que demuestra alta confiabilidad la aplicación del cuestionario.

#### 2.4.4. Confiabilidad.

En cuanto a la confiabilidad, esta se dará de manera estadística por medio del método alfa de Cronbach.

**Tabla 5**

*Confiabilidad de cuestionario desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,928	19

Fuente: Programa estadístico SPSS V25

Según el alfa de Cronbach, se puede evidenciar el resultado de la confiabilidad del instrumento, demostrando un índice de 92.8% (.928). Considerándose en la escala de valores un resultado de alta confiabilidad, es decir la aplicación del instrumento del desempeño laboral es confiable.

#### 2.5. Procedimientos de análisis de datos

Los principales métodos que se utilizaran en la investigación serán de acuerdo a los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Inductivo: Permitirá analizar la información desde una perspectiva general hasta llegar a la conclusión final del estudio, lo que proporcionará la mejor solución para los problemas encontrados en la empresa Konecta S.A.C.

Deducción: permitira desarrollar las conclusiones del estudio de acuerdo a los resultados contrastado de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. y del análisis de la teoría y antecedentes de estudios.

Para el desarrollo estadístico se utilizará el SPSS 25 (programa estadístico), el mismo que permitirá el desarrollo de los datos en tablas y figuras. Por lo tanto, para el presente estudio se tomarán en cuenta los datos cuantitativos y estadísticos de la aplicación del cuestionario, puesto que permitirán realizar la discusión de los resultados y de esta manera llegar a los objetivos planteados.

## 2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos se consideraran de acuerdo a los autores Noreña, Moreno, Rojas y Revollo (2012).

**Consentimiento informado.** El investigador tiene toda la responsabilidad de dar a conocer cuál es el propósito o el objetivo de la investigación, así mismo se le informará a todos los participantes el proceso de la aplicación del instrumento con el fin de contar con su consentimiento para su posterior aplicación.

**Confidencialidad.** Se velará por la seguridad de los datos personales de todos los participantes. En este caso el cuestionario será de manera anónima, por lo que no es necesario requerir los datos personales a los participantes, así mismo las respuestas otorgadas serán para fines de la investigación y no serán proporcionados a ninguna persona o empresa que lo requiera.

**Observación participante.** La investigadora actuará con postura y profesionalismo en la aplicación del instrumento, de la misma manera los datos recopilados serán analizados en su contexto natural.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Para que la investigación cumpla con los criterios de rigor científico, el instrumento será validado por el juicio de expertos en la materia, los mismos que darán conformidad a la aplicación del instrumento. Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se obtendrá a través del Alfa de Cronbach, resultado que debe situarse en el rango de 0,7 a 1, considerándose un resultado suficiente para garantizar la confiabilidad del instrumento.

Así mismo Noreña, Moreno, Rojas y Revollo (2012) afirman que dentro de una investigación se puede considerar los siguientes criterios:

**Consistencia.** Este criterio se cumplirá, dado que en el presente estudio se demostrara las evidencias necesarias respecto a los resultados obtenidos, así mismo, para su mayor consistencia el instrumento será sometido a una validez interna y externa y al mismo tiempo es importante recalcar que no existirá replicabilidad.

Credibilidad. Será utilizado, puesto que los resultados obtenidos evidenciaran los resultados de la mejora de la realidad problemática de la empresa Konecta S.A.C. respecto al desempeño laboral de los colaboradores del segmento Migraciones de la Cuenta Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

### III. Resultados

#### 3.1. Tablas y Figuras

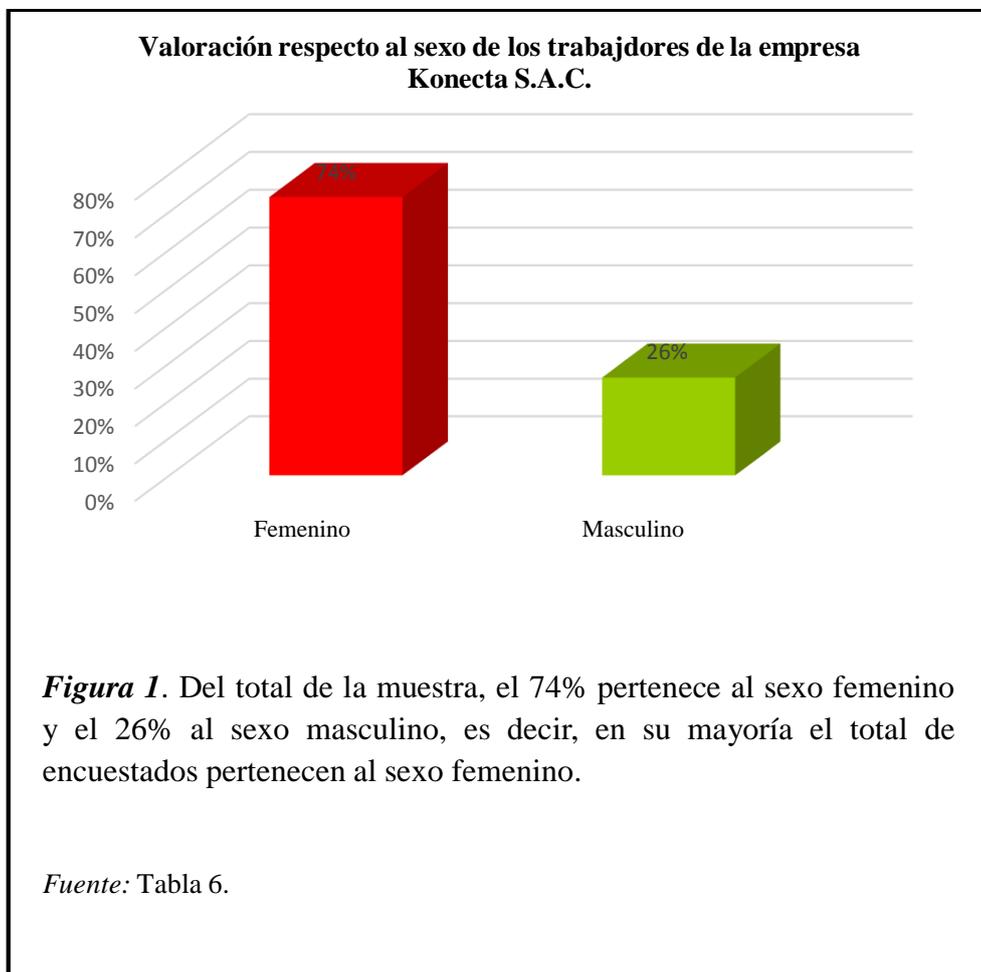
##### 3.1.1. Presentación de tablas y figuras

**Tabla 6**

*Valoración respecto al sexo de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C.*

Categorías	n	%
Femenino	99	74%
Masculino	35	26%
Total	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

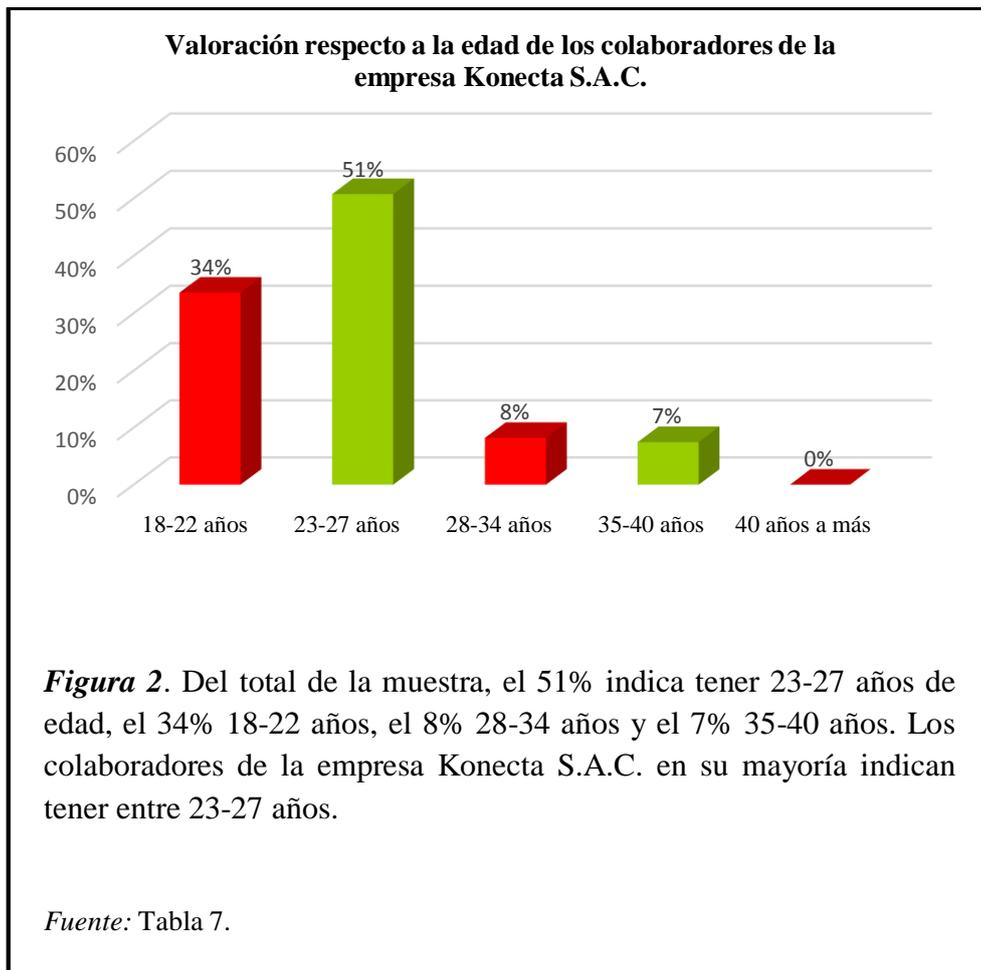


**Tabla 7**

*Valoración respecto a la edad de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.*

Categorías	n	%
18-22 años	45	34%
23-27 años	68	51%
28-34 años	11	8%
35-40 años	10	7%
40 años a más	0	0%
total	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

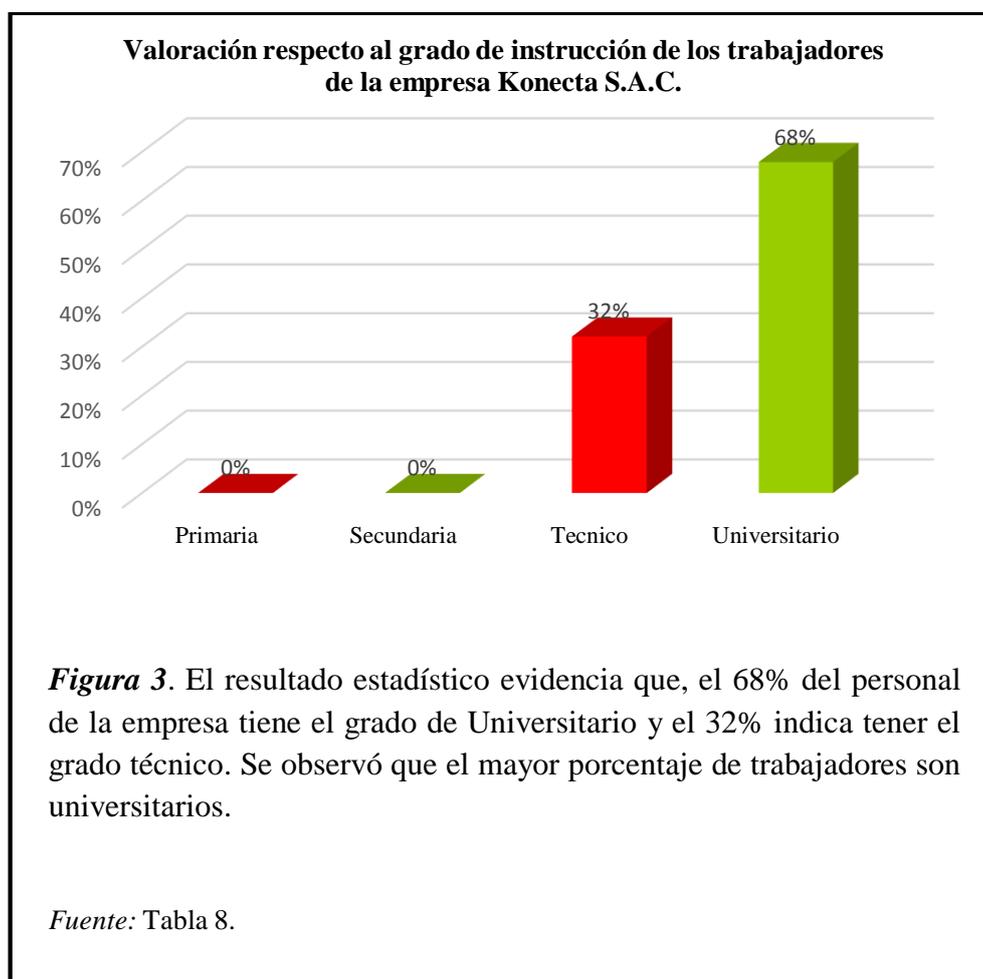


**Tabla 8**

Valoración respecto al grado de instrucción de los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C.

Categorías	n	%
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Técnico	43	32%
Universitario	91	68%
total	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

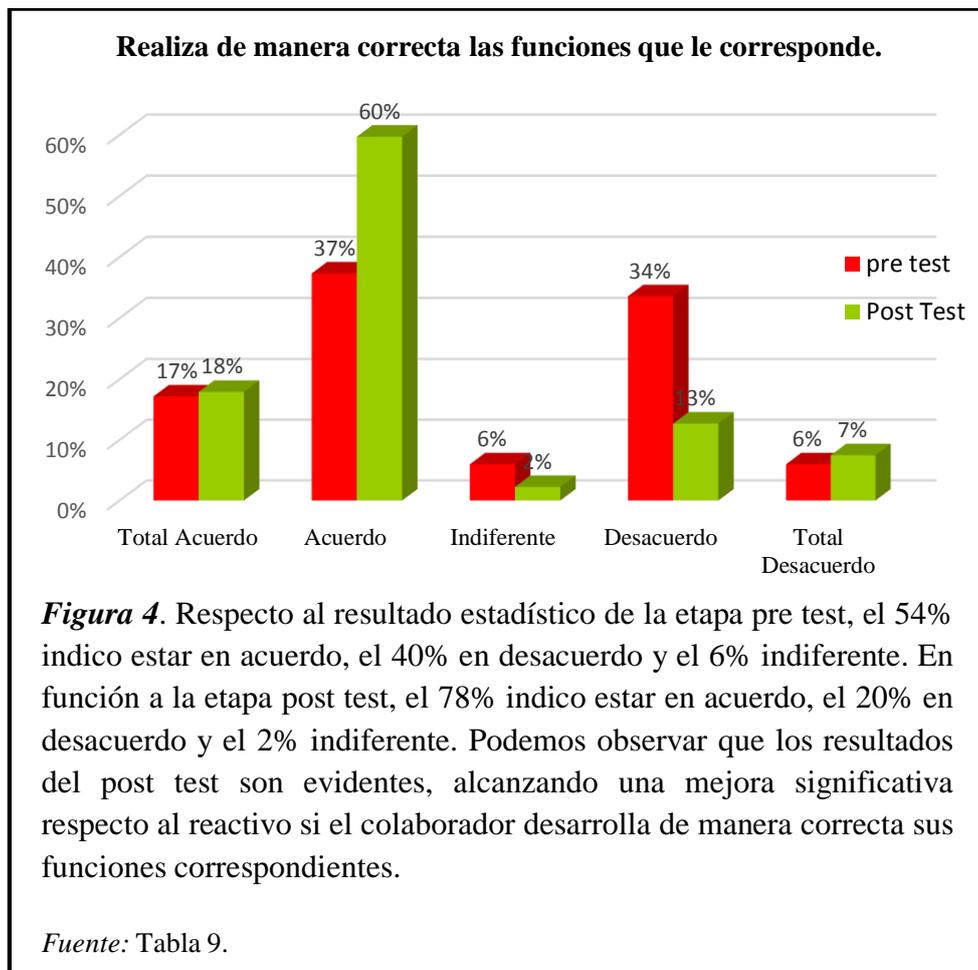


**Tabla 9**

*Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	23	17%	24	18%
Acuerdo	50	37%	80	60%
Indiferente	8	6%	3	2%
Desacuerdo	45	34%	17	13%
Total Desacuerdo	8	6%	10	7%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

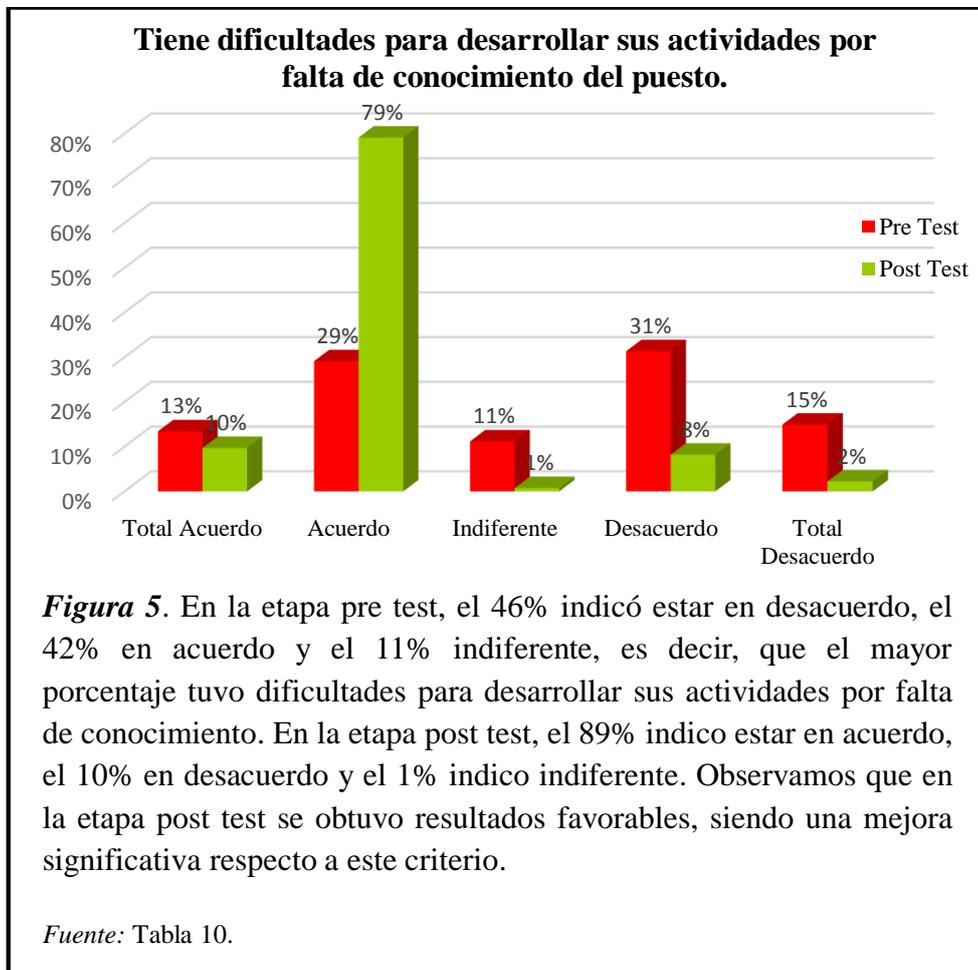


**Tabla 10**

*Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	18	13%	13	10%
Acuerdo	39	29%	106	79%
Indiferente	15	11%	1	1%
Desacuerdo	42	31%	11	8%
Total Desacuerdo	20	15%	3	2%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

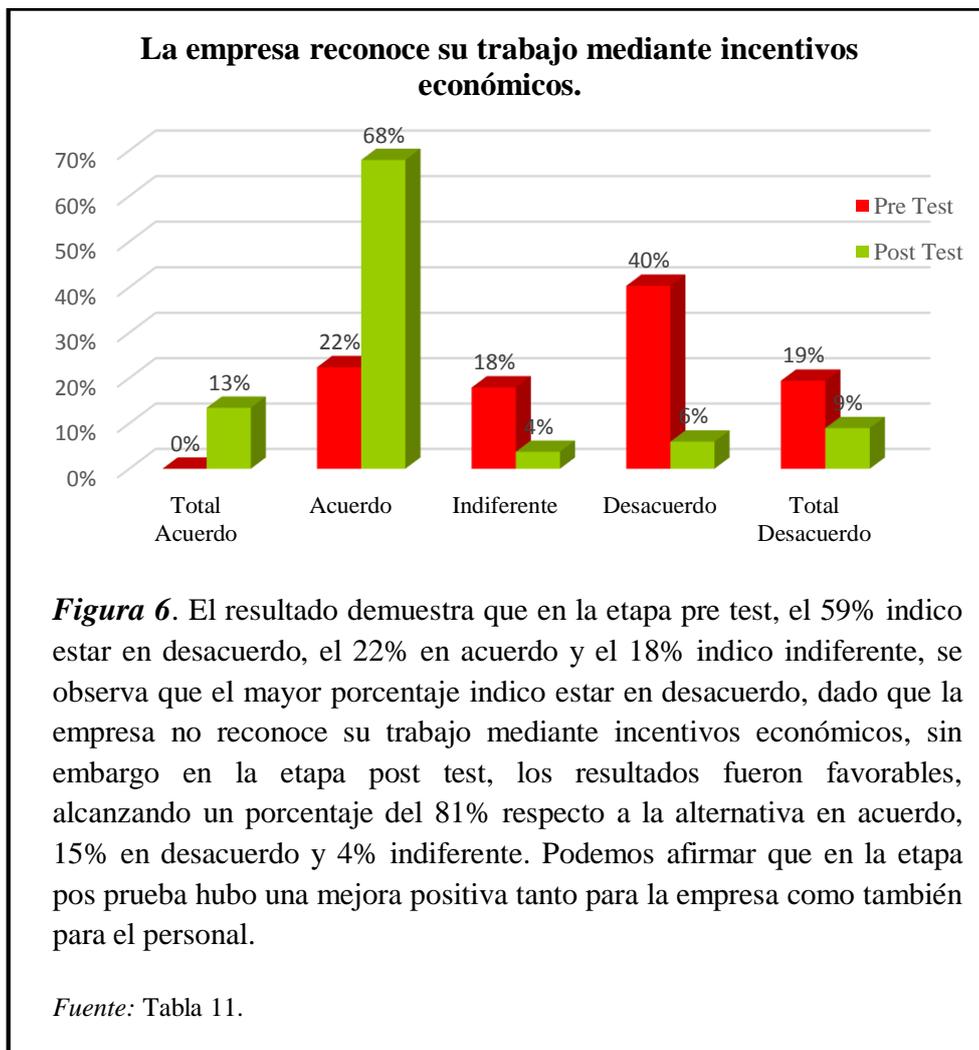


**Tabla 11**

*La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	0	0%	18	13%
Acuerdo	30	22%	91	68%
Indiferente	24	18%	5	4%
Desacuerdo	54	40%	8	6%
Total Desacuerdo	26	19%	12	9%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

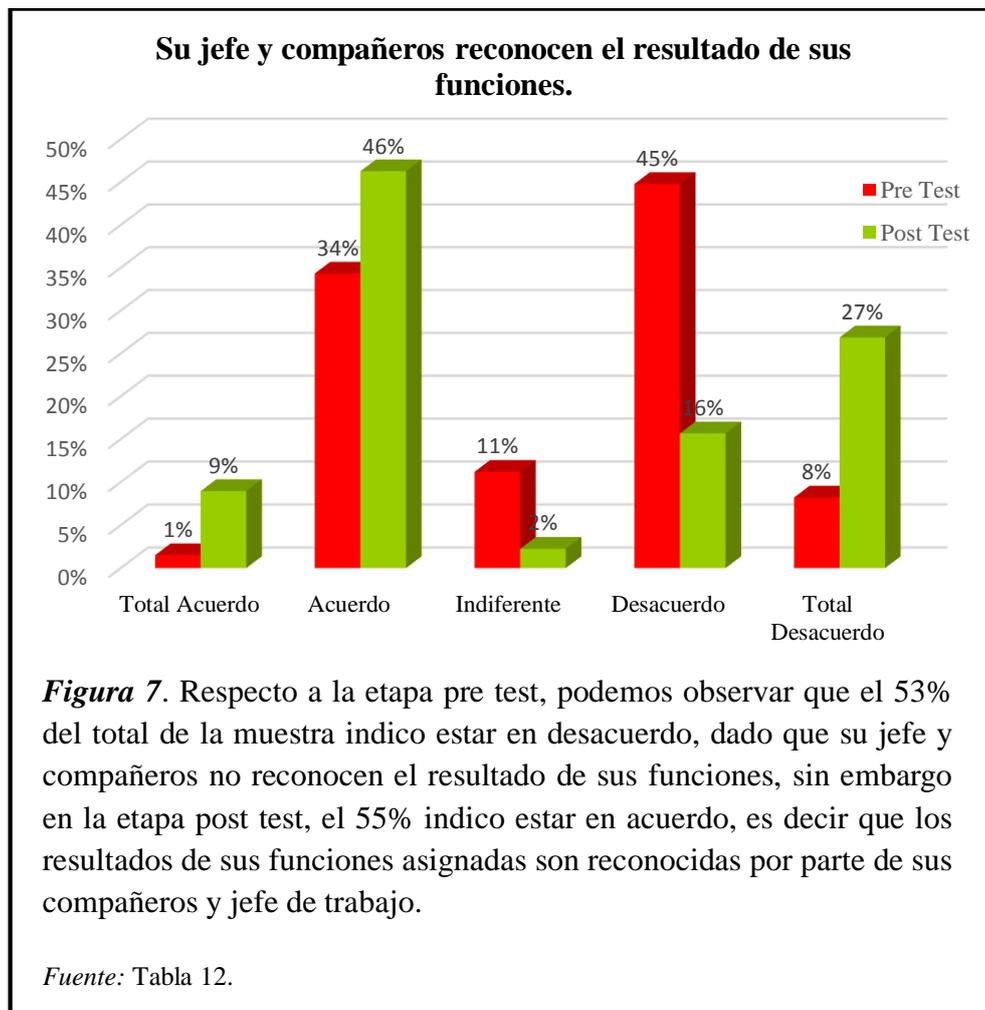


**Tabla 12**

*Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	2	1%	12	9%
Acuerdo	46	34%	62	46%
Indiferente	15	11%	3	2%
Desacuerdo	60	45%	21	16%
Total Desacuerdo	11	8%	36	27%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

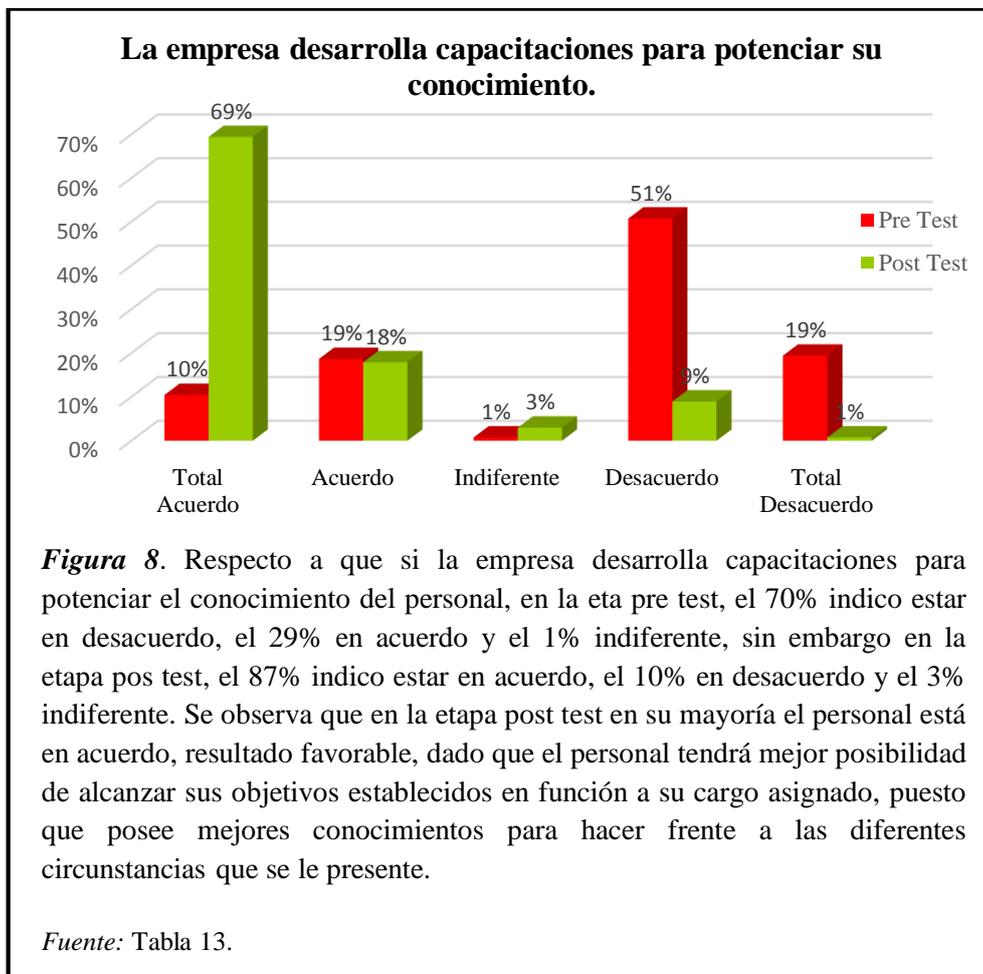


**Tabla 13**

*La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	14	10%	93	69%
Acuerdo	25	19%	24	18%
Indiferente	1	1%	4	3%
Desacuerdo	68	51%	12	9%
Total Desacuerdo	26	19%	1	1%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

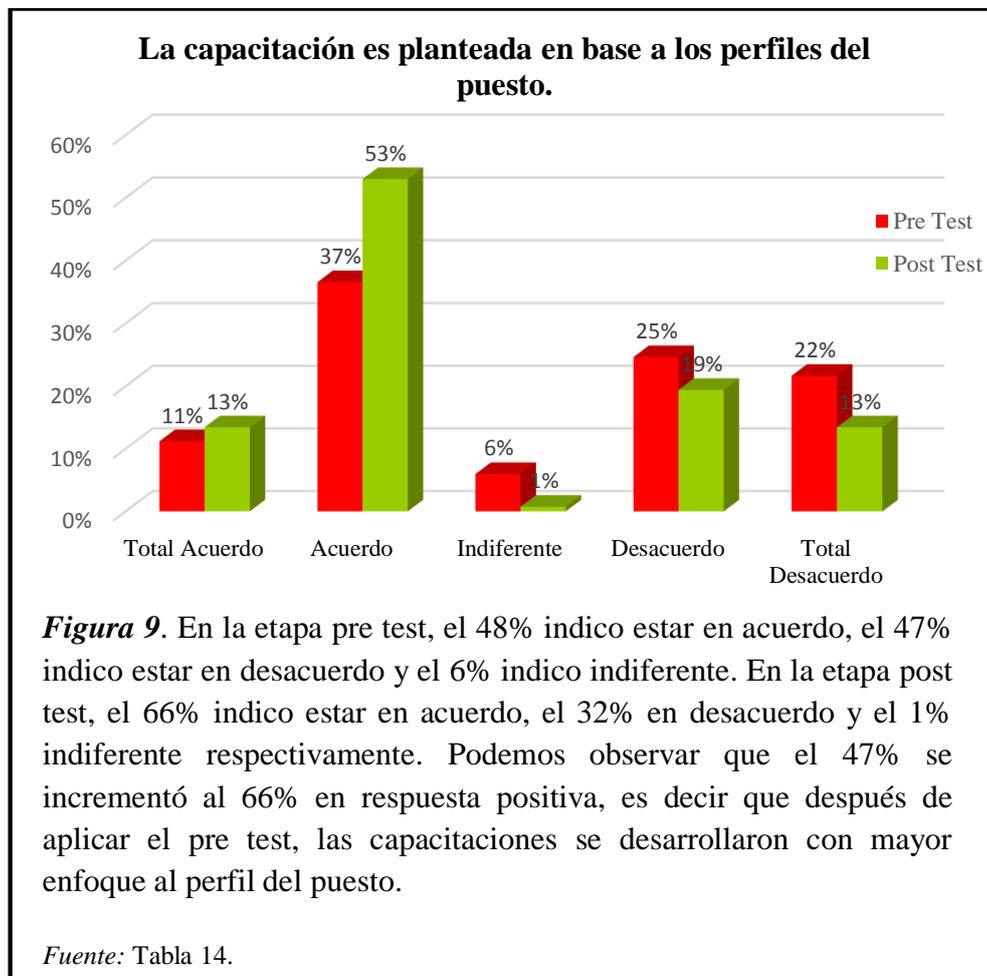


**Tabla 14**

*La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	15	11%	18	13%
Acuerdo	49	37%	71	53%
Indiferente	8	6%	1	1%
Desacuerdo	33	25%	26	19%
Total Desacuerdo	29	22%	18	13%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

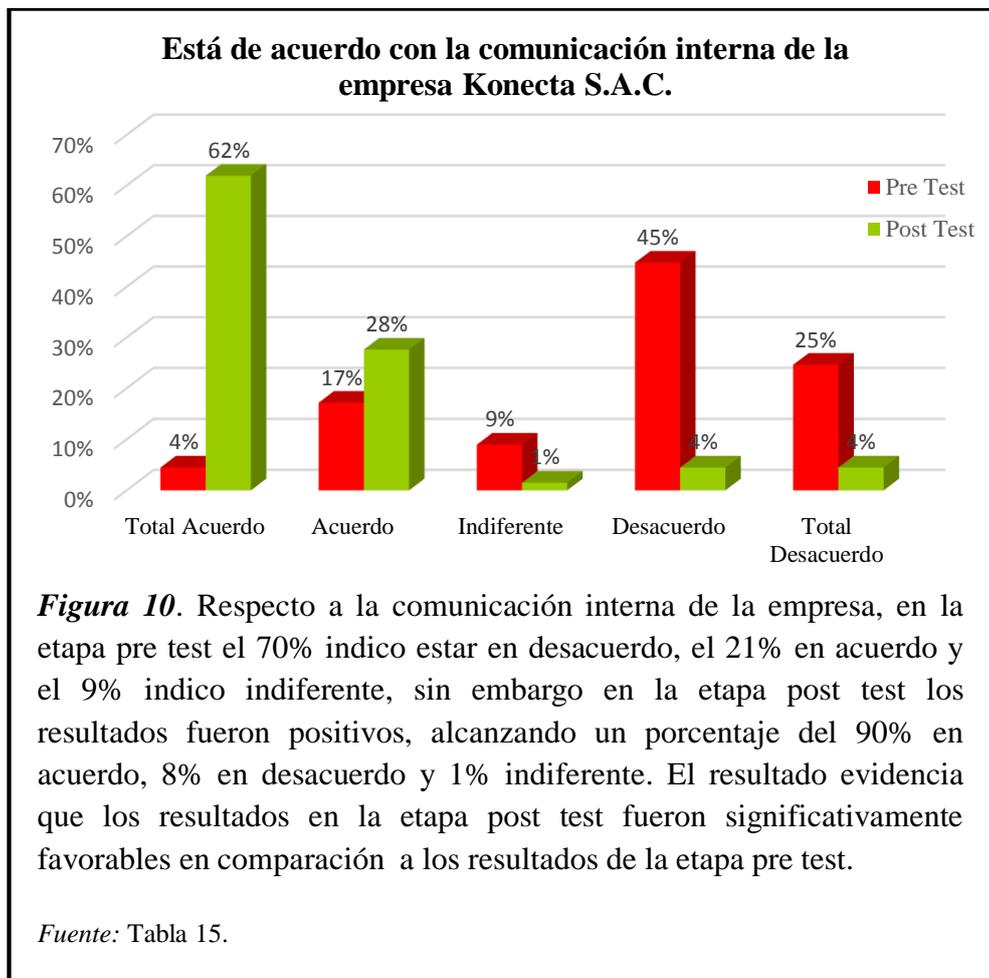


**Tabla 15**

*Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	6	4%	83	62%
Acuerdo	23	17%	37	28%
Indiferente	12	9%	2	1%
Desacuerdo	60	45%	6	4%
Total Desacuerdo	33	25%	6	4%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

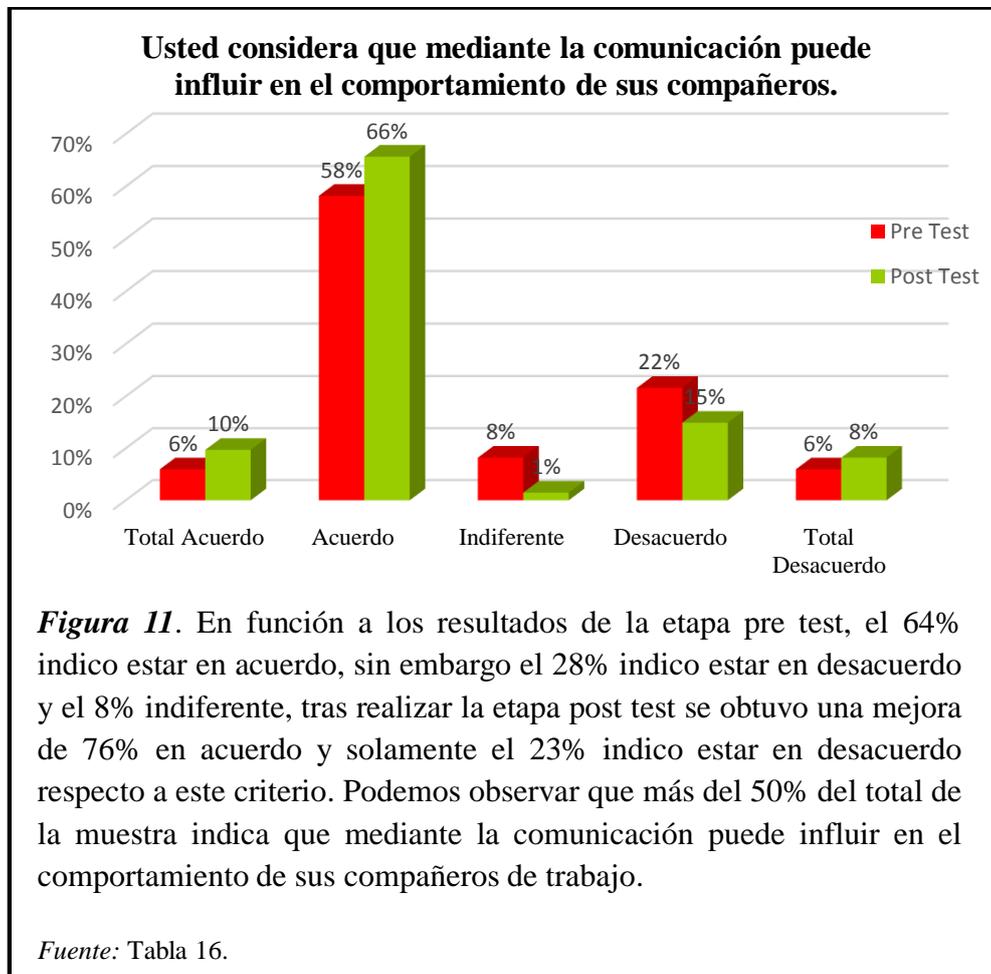


**Tabla 16**

*Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	8	6%	13	10%
Acuerdo	78	58%	88	66%
Indiferente	11	8%	2	1%
Desacuerdo	29	22%	20	15%
Total Desacuerdo	8	6%	11	8%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

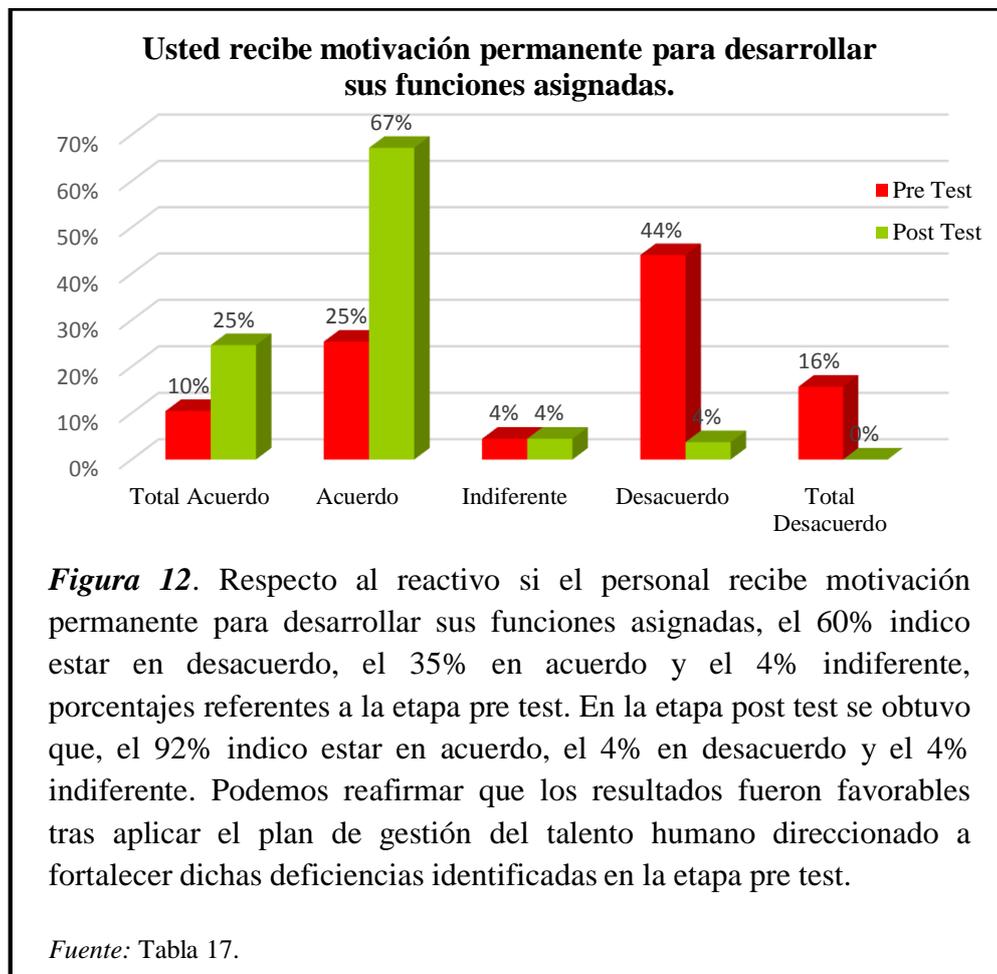


**Tabla 17**

*Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	14	10%	33	25%
Acuerdo	34	25%	90	67%
Indiferente	6	4%	6	4%
Desacuerdo	59	44%	5	4%
Total Desacuerdo	21	16%	0	0%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

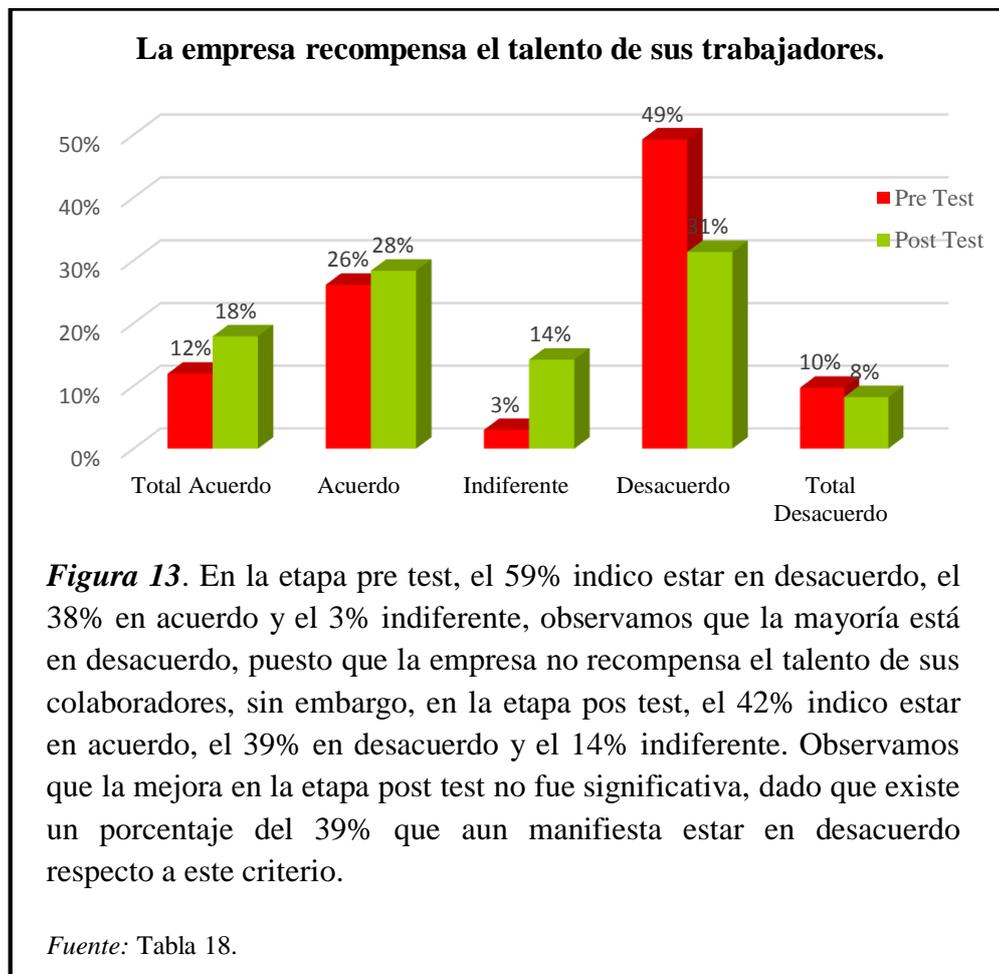


**Tabla 18**

*La empresa recompensa el talento de sus trabajadores*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	16	12%	24	18%
Acuerdo	35	26%	38	28%
Indiferente	4	3%	19	14%
Desacuerdo	66	49%	42	31%
Total Desacuerdo	13	10%	11	8%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

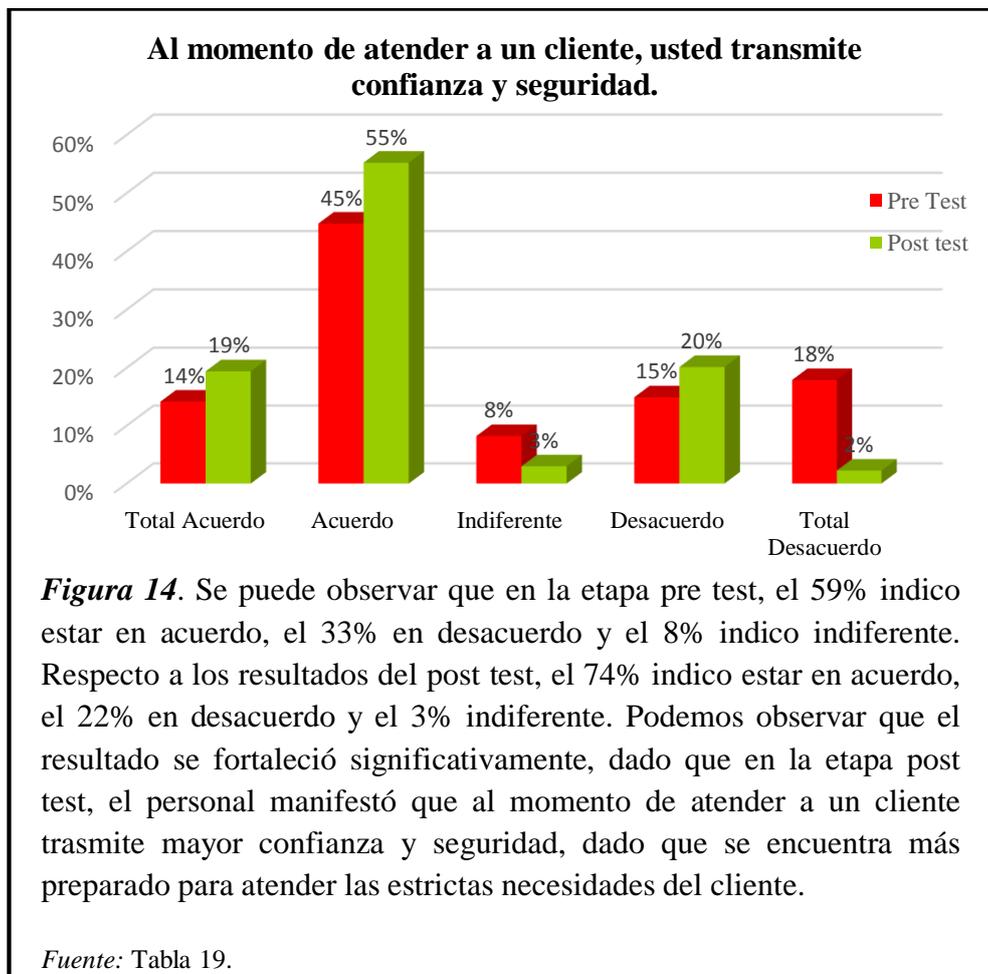


**Tabla 19**

*Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	19	14%	26	19%
Acuerdo	60	45%	74	55%
Indiferente	11	8%	4	3%
Desacuerdo	20	15%	27	20%
Total Desacuerdo	24	18%	3	2%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

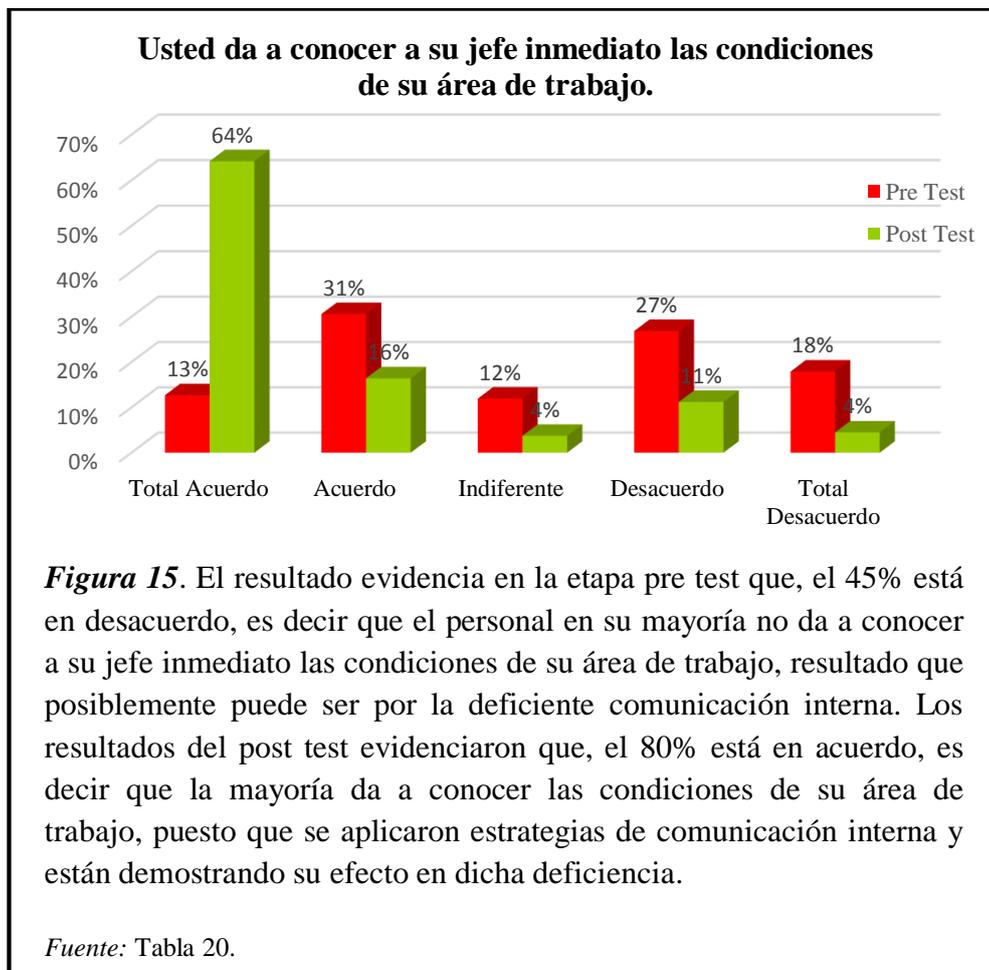


**Tabla 20**

*Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	17	13%	86	64%
Acuerdo	41	31%	22	16%
Indiferente	16	12%	5	4%
Desacuerdo	36	27%	15	11%
Total Desacuerdo	24	18%	6	4%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

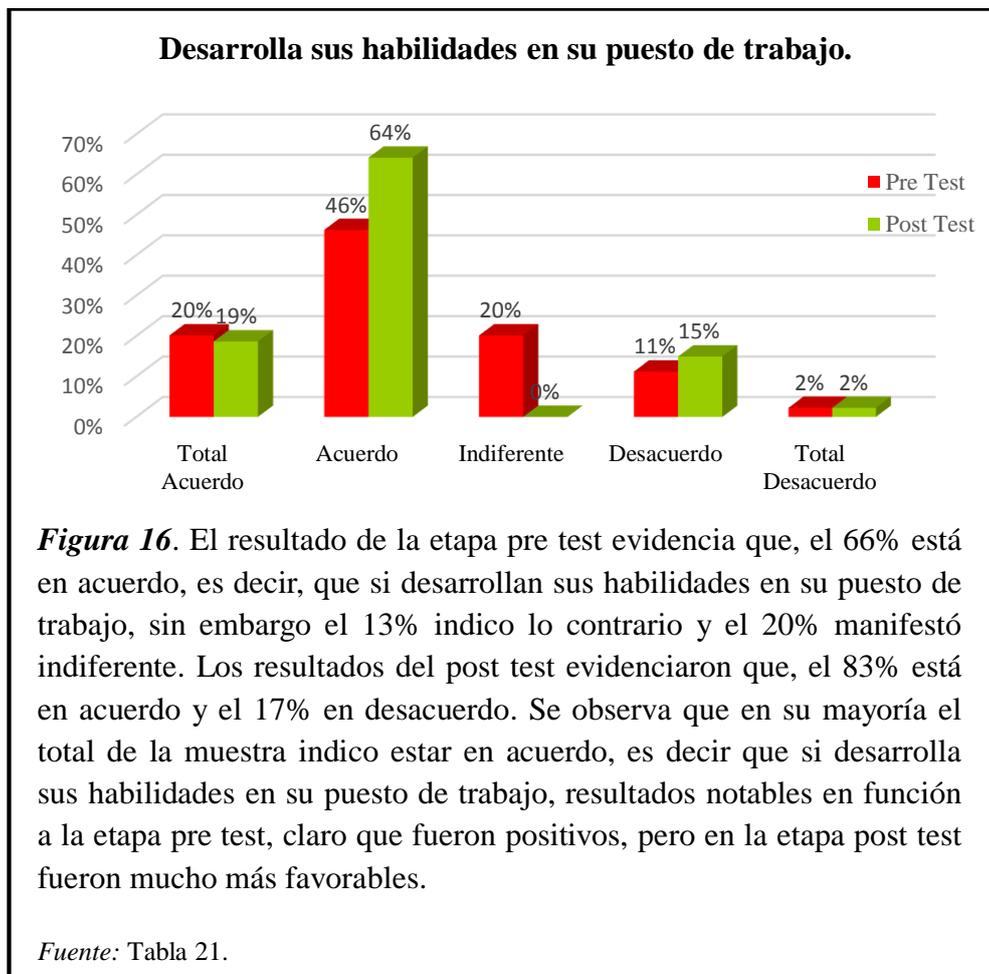


**Tabla 21**

*Desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	27	20%	25	19%
Acuerdo	62	46%	86	64%
Indiferente	27	20%	0	0%
Desacuerdo	15	11%	20	15%
Total Desacuerdo	3	2%	3	2%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

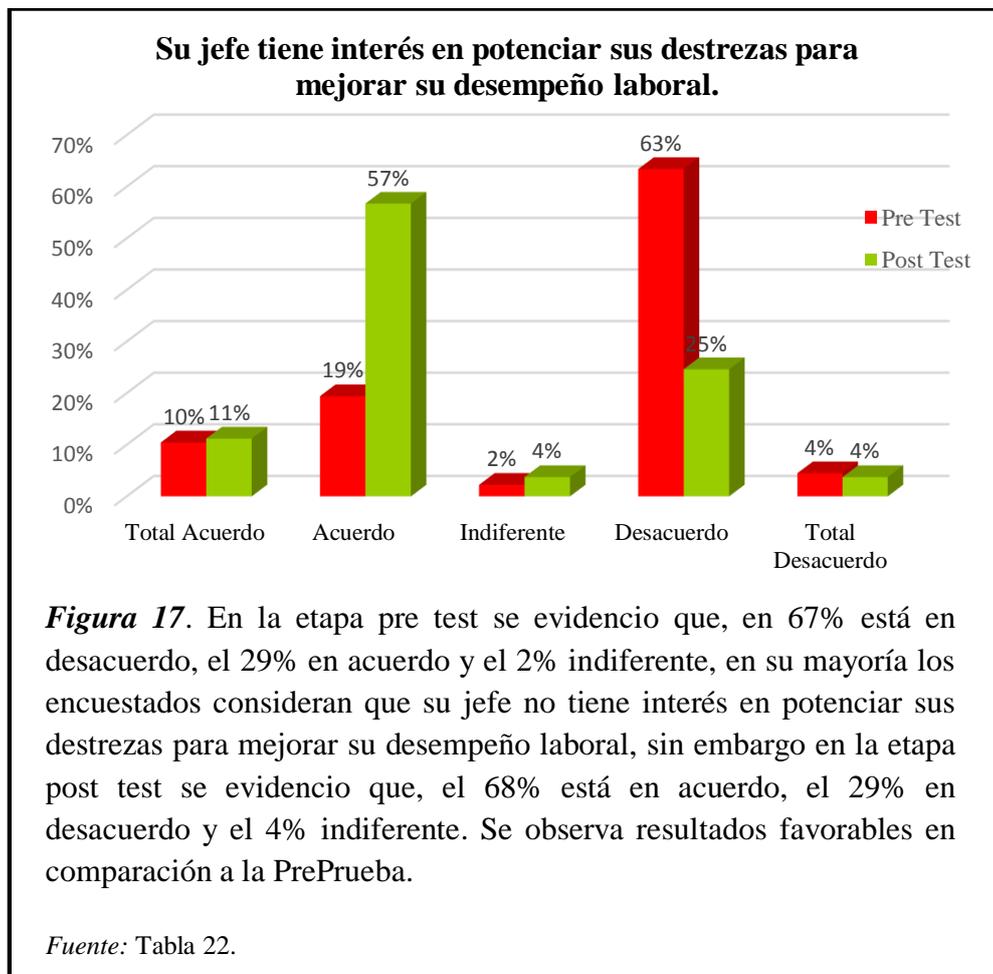


**Tabla 22**

*Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	14	10%	15	11%
Acuerdo	26	19%	76	57%
Indiferente	3	2%	5	4%
Desacuerdo	85	63%	33	25%
Total Desacuerdo	6	4%	5	4%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

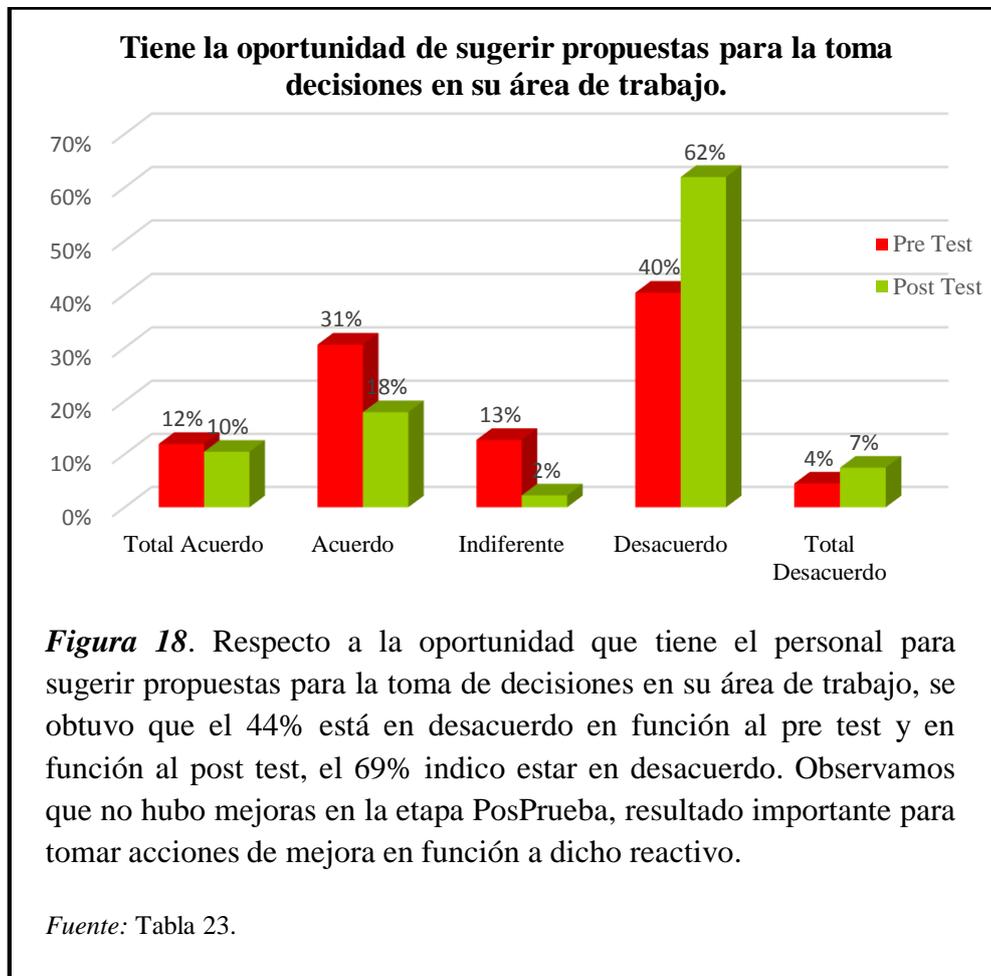


**Tabla 23**

*Tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	16	12%	14	10%
Acuerdo	41	31%	24	18%
Indiferente	17	13%	3	2%
Desacuerdo	54	40%	83	62%
Total Desacuerdo	6	4%	10	7%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

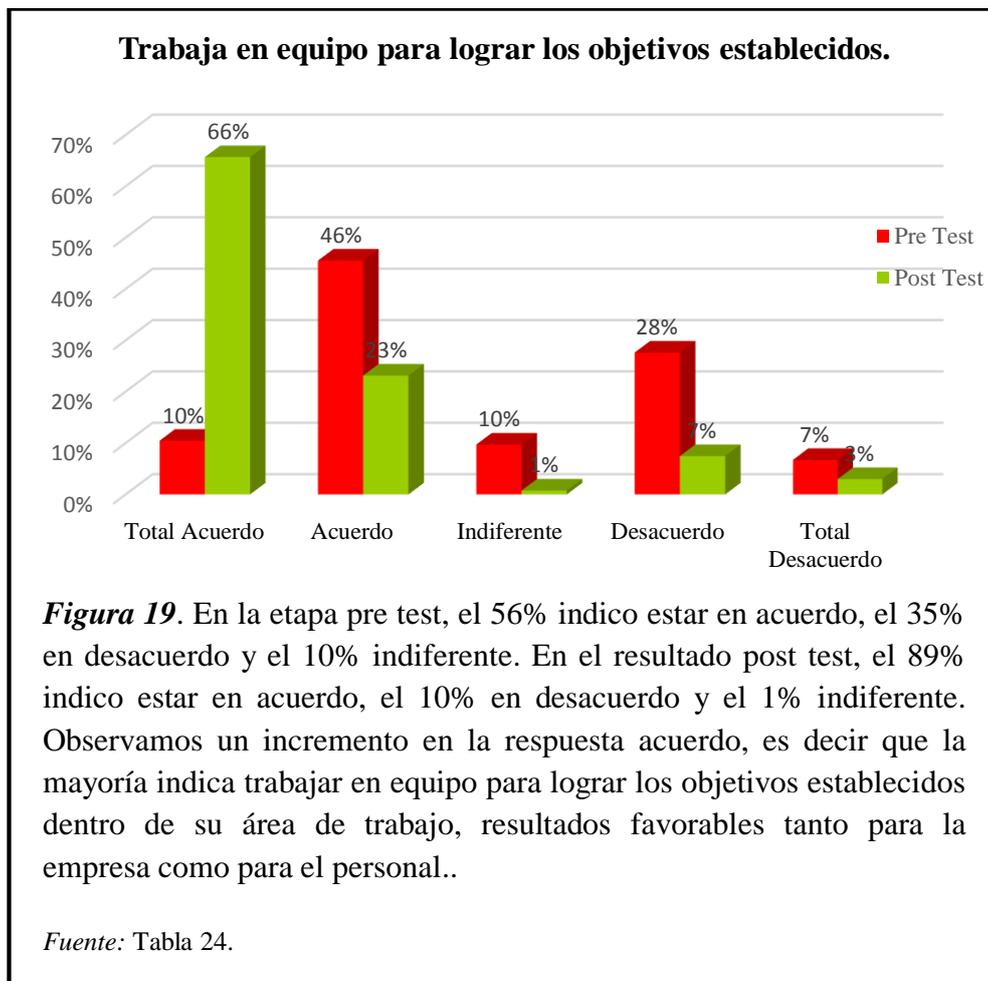


**Tabla 24**

*Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	14	10%	88	66%
Acuerdo	61	46%	31	23%
Indiferente	13	10%	1	1%
Desacuerdo	37	28%	10	7%
Total Desacuerdo	9	7%	4	3%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

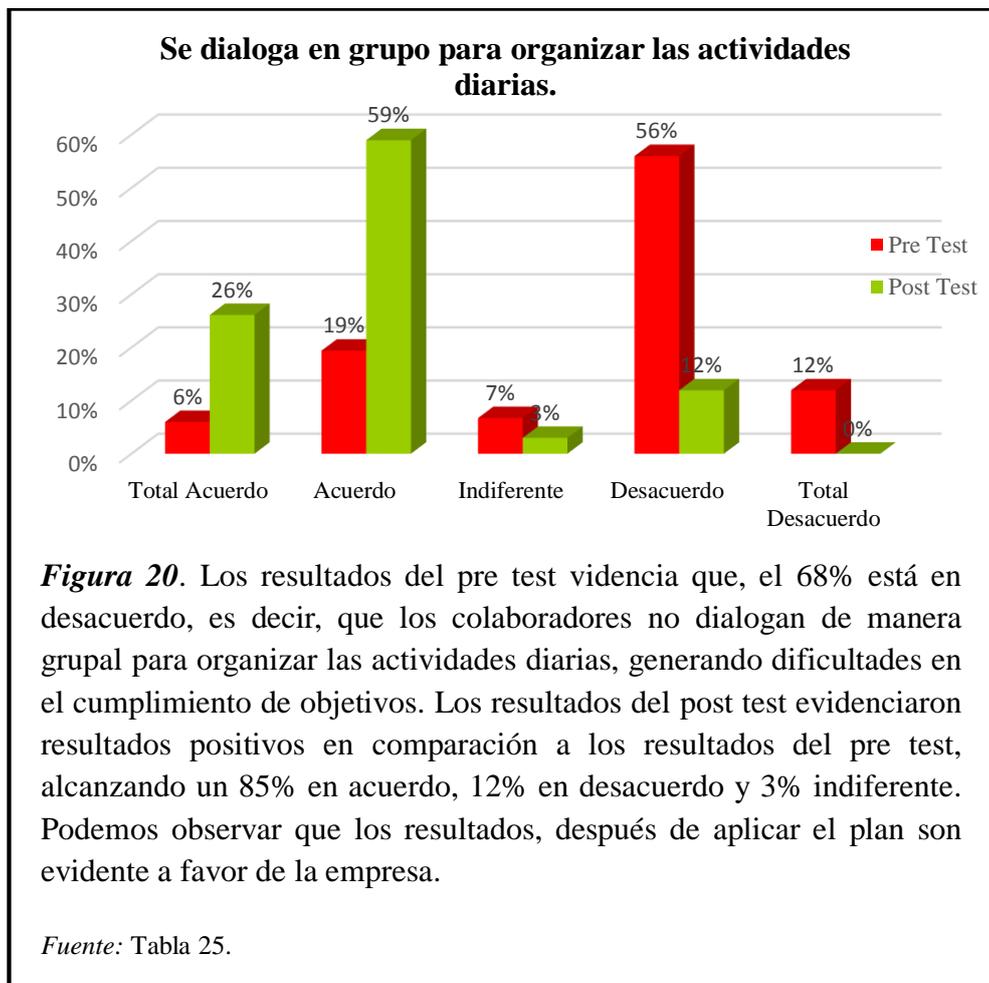


**Tabla 25**

*Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	8	6%	35	26%
Acuerdo	26	19%	79	59%
Indiferente	9	7%	4	3%
Desacuerdo	75	56%	16	12%
Total Desacuerdo	16	12%	0	0%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

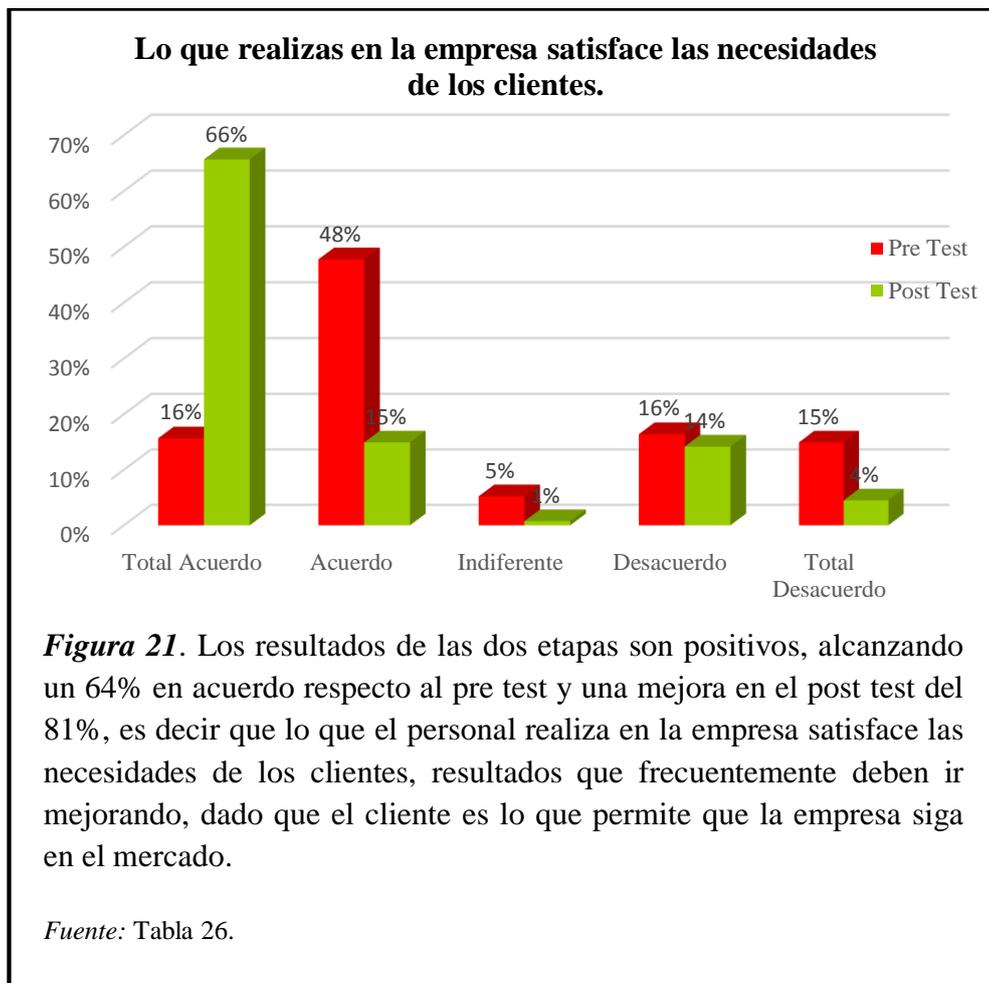


**Tabla 26**

*Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	21	16%	88	66%
Acuerdo	64	48%	20	15%
Indiferente	7	5%	1	1%
Desacuerdo	22	16%	19	14%
Total Desacuerdo	20	15%	6	4%
Total	134	100%	134	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

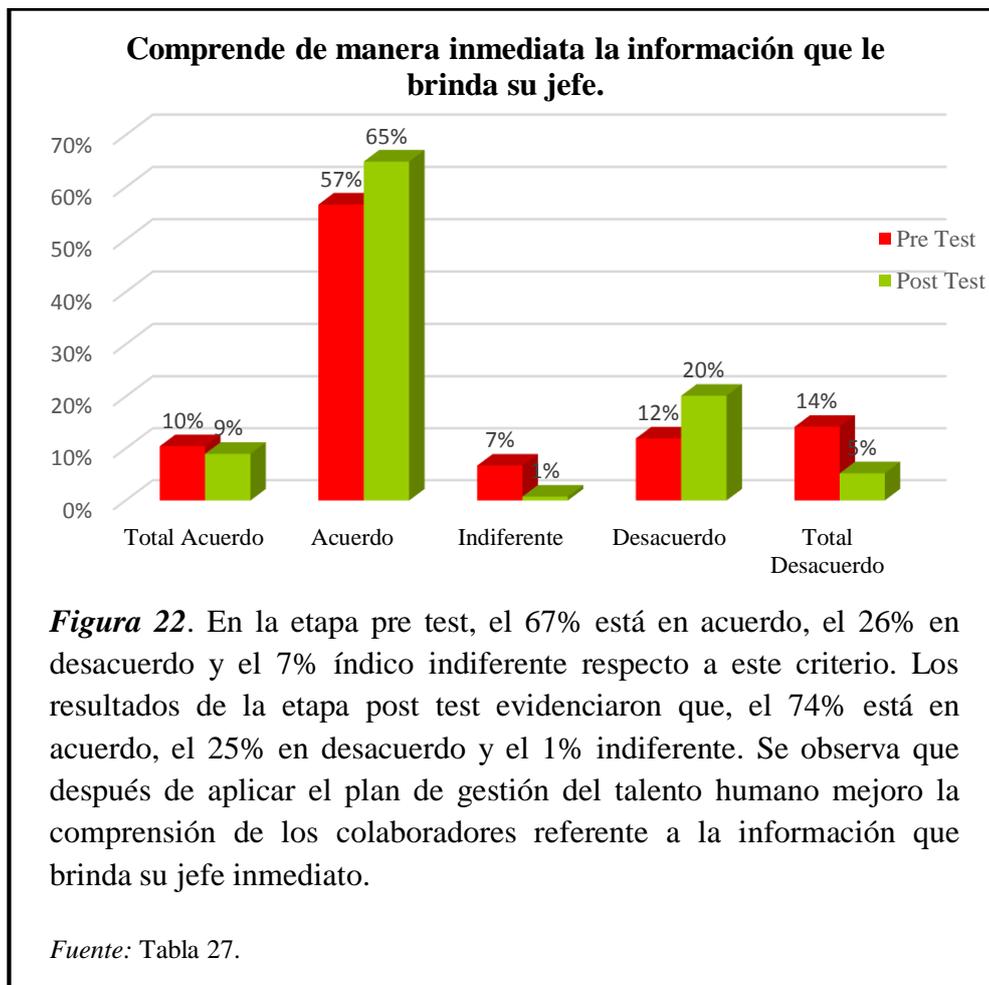


**Tabla 27**

*Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe*

Categorías	Pre Test		Post Test	
	fi	pi	fi	Pi
Total Acuerdo	14	10%	12	9%
Acuerdo	76	57%	87	65%
Indiferente	9	7%	1	1%
Desacuerdo	16	12%	27	20%
Total Desacuerdo	19	14%	7	5%
Total	134	100%	134	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.



### 3.1.2. Presentación de estadísticas descriptivas

**Tabla 28**

*Estadísticas del Pre y Pos test del desempeño laboral*

		Pre test	Post test
N	Válido	134	134
	Perdidos	0	0
Media		63,67	80,84
Mediana		63,00	92,00
Moda		62	92
Desv. Desviación		4,292	12,953
Varianza		18,418	167,777
Mínimo		56	61
Máximo		73	92

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Konecta, Chiclayo 2019.

En la tabla 28 podemos observar la información correspondiente a las estadísticas descriptivas, evidenciándose un puntaje medio de 63,67 en la etapa Pre Test respecto al desempeño laboral y en la etapa Post Test logrando incrementarse en un promedio de 80,84 respectivamente. Los resultados muestran un cambio positivo y significativo, es decir que hubo una mejora favorable en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.

Así mismo se puede evidenciar en la etapa pre test el valor de la mediana, el mismo que alcanzó un resultado del 50%. Es decir que ese porcentaje del total de encuestados alcanzaron un puntaje menor a los 63 puntos, sin embargo, en la etapa post test se puede percibir una mejora a 92 puntos respectivamente.

Respecto a la desviación estándar en función a la etapa pre test, se evidencia una desviación de 4,292 respecto a la variable desempeño laboral, sin embargo, en la etapa post test se logró evidenciar una variación de 12,953 puntos.

### 3.1.3. Prueba de Hipótesis

Para contrastar la hipótesis de trabajo: La aplicación de un Plan de gestión de talento humano mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C Chiclayo – 2019 se desarrolló lo siguiente:

De acuerdo al diseño del presente estudio, se utilizó la prueba para diferencia de medias (puntaje promedio del desempeño laboral =  $\mu$ ), la misma que se desarrolló mediante la prueba de t de Student. Por otro lado, para el antes y el después se utilizó el caso de muestras emparejadas para el grupo experimental, ya que es el mismo grupo en el que se evalúa el desempeño laboral.

Así mismo, se utilizó el 0.05 como margen de error y como parámetro a evaluar fue la media poblacional ( $\mu$  = puntaje promedio de desempeño laboral). Por otro lado, los datos fueron analizados en el programa SPSS V.25 a través de la prueba T para muestras emparejadas. La prueba sirvió para determinar la diferencia entre la etapa pres test y la etapa post test respecto al desempeño laboral, veamos a continuación la contratación de hipótesis:

H0:  $\mu_1 = \mu_2$  (el puntaje promedio es igual tanto para la etapa pre test como para la etapa post test respecto al desempeño laboral)

H1:  $\mu_1 \neq \mu_2$  (existe diferencias en el puntaje promedio respecto a la etapa pre test como y la etapa post test respecto al desempeño laboral)

En la etapa pres test el puntaje promedio fue de 63,67 puntos (ver tabla 28), sin embargo, en la etapa post test se evidencia un puntaje de 80,84, lo que indica que el experimento permito aumentar en 17,164 puntos (ver tabla 28).

Por otro lado, el valor estadístico t es -14,20, el mismo que tiene una relación de un nivel crítico de 0,000, siendo un nivel menor a 0,05, permitiendo de esta manera rechazar la hipótesis nula, así mismo dicho resultado permite afirmar y concluir que existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significancia para afirmar que existe diferencia entre los resultados de la etapa pres test y los resultados de la etapa post test (ver tabla 29).

**Tabla 29***Estadísticas descriptivas del pre y pos test.*

		<b>Estadísticas de muestras emparejadas</b>			
		Media	N	Desviación	Error promedio
Par 1	Etapa pre test	63,67	134	4,292	,371
	Etapa post test	80,84	134	12,953	1,119

Fuente: SPSS V25

**Tabla 30***Prueba T para muestras relacionadas*

		<b>Prueba de muestras emparejadas</b>							
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv.	Error promedio	95% de confianza				
					Inferior	Superior			
- Etapa pre test	-17,164	13,987	1,208	-19,554	-14,774	-	-	133	,000
- Etapa Post test							14,206		

Fuente: SPSS V25

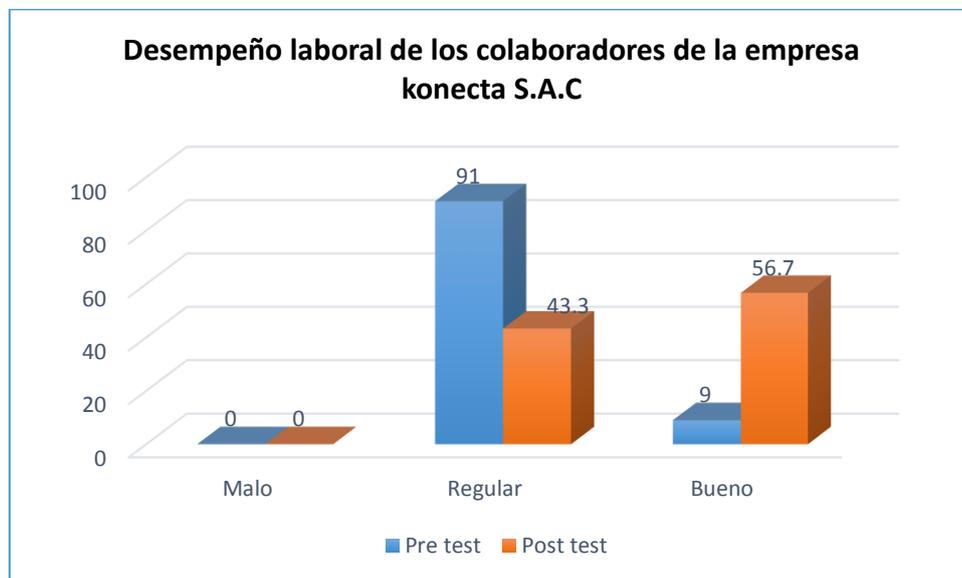
### 3.1.4. Baremación

**Tabla 31**

*Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa konecta S.A.C*

Desempeño laboral	pre test		post test	
	ni	pi	ni	pi
Malo	0	0	0	0
Regular	122	91	58	43.3
Bueno	12	9	76	56.7
Total	134	100	134	100

*Fuente: SPSS V25*



### 3.2. Discusión de Resultados

En este capítulo se pudo diagnosticar la situación actual del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Donde se obtuvo que en la etapa pre test el 46% indicó tener dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimientos, sin embargo en la etapa post test se logró evidenciar una mejora significativa alcanzando un porcentaje del 89% indicando estar en acuerdo, es decir que este porcentaje no tiene dificultades para desarrollar sus actividades (ver figura 5). Así mismo, en la etapa pre test el 59% indicó que la empresa no reconoce su trabajo a través de incentivos y en la etapa post test, se obtuvo un porcentaje favorable del 81%, lo que significa que la empresa sí reconoce el trabajo de su personal a través de incentivos ya sea económicos o no económicos (ver figura 6). Por otro lado, en la etapa pre test 70% indicó que la empresa no desarrolla capacitaciones para potenciar el conocimiento del personal, resultado que conllevó a desarrollar talleres de capacitación con el propósito de mejorar dicha deficiencia, lográndose alcanzar correctamente, puesto que en la etapa post test, el 87% indicó todo lo contrario referente a la etapa pre test (ver figura 8). Los resultados se asemejan a la investigación de Molina (2018) en su tema “Gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Produloc S.A.”, quien concluyó que los colaboradores evidenciaron deficiencias en su desempeño, debido a los grandes conflictos que se generan dentro de la empresa, así mismo, carecen de capacitación, motivación e incentivos que les permitan comprometerse con sus actividades y así demostrar un mejor desempeño en su trabajo. Así mismo, la capacitación, hace referencia al “proceso educativo que se le brinda a los trabajadores en un tiempo determinado, con el propósito de potenciar sus conocimientos de cada empleado y en base a ello desarrollen sus habilidades de una manera más eficiente” (Snell y Bohlander, 2013, p. 384).

Respecto a la comunicación interna de la empresa, en la etapa pre test el 70% indicó que no es la adecuada, dado que en muchas ocasiones no se cumplían los objetivos establecidos por la deficiente comunicación que existía entre compañeros y jefes de trabajo, deficiencia que se logró mejorar tras la aplicación del aporte científico alcanzó un porcentaje de mejora del 90% en la etapa post test (ver figura 10) resultado que se asemeja con el estudio de Chávarry (2018) “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic De Chiclayo-2017”, quien concluyó que el 57%

de los colaboradores estas insatisfechos con las condiciones de trabajo, puesto que la comunicación interna es deficiente, los beneficios que reciben no satisfacen sus necesidades y sobre todo que no reciben capacitaciones constantes. Además, se desarrolló las estrategias que permitirán fortalecer dichas deficiencias que atraviesa la institución. Así mismo, Snell y Bohlander (2013) Hace referencia que la comunicación es la información que se intercambia entre dos o más personas con el propósito de recibir o transmitir diferentes ideas u opiniones.

Así mismo, se obtuvo que en la etapa pre test, el 60% indicó que la empresa no brinda motivación permanente al personal de trabajo y en la etapa post test se obtuvo que, el 92% indico que la empresa si viene desarrollando talleres de motivación, es decir que en la etapa pos test si hubo mejoraras respecto a este reactivo (ver figura 12). Por otro lado, en la etapa pre test, el 45% manifestó que no da a conocer a su jefe inmediatamente las condiciones de su área de trabajo, sin embargo en la etapa post test se evidenció una mejora significativa alcanzando un porcentaje del 80% en acuerdo, es decir que este porcentaje si da a conocer las condiciones de su área de trabajo a su jefe (ver figura 15). También se obtuvo que en la etapa pre test, el 66% si desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo, resultado que se buscó mejorar con la aplicación del aporte científico y en la evaluación post test se obtuvo un porcentaje del 83%, es decir que si hubo una mejora positiva (ver figura 16). Resultado similar obtuvo Saavedra (2019) en su tesis “Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida”, quien concluyó que el personal interno demuestra un nivel bajo de desempeño 69.9%, puesto que carece de programas de capacitación, incentivos y sobre todo que no gozan de un buen clima laboral. Por lo tanto, para fortalecer el desempeño se plantearon estrategias basadas en los resultados obtenidos respecto al desempeño laboral, así mismo se indicó que la implementación de las estrategias mejoraría satisfactoriamente las deficiencias encontradas.

Así mismo, en la etapa pre test el 35% indicó no trabajar en equipo, acción que no les permitía cumplir muchos de los objetivos establecidos por la organización, en la evaluación pos test, se logró mejorar dicho resultado alcanzando un porcentaje del 89%, es decir la gran mayoría desarrollan sus actividades en equipo, resultado favorable tanto para el personal como para la organización (ver figura 19) y finalmente, el 68% indicó que los colaboradores no dialogan de manera grupal para organizar las actividades diarias, generando dificultades en el cumplimiento de objetivos. Los resultados del post test evidenciaron resultados

positivos en comparación a los resultados del pre test, alcanzando un 85% en acuerdo (ver figura 20). Según Snell y Bohlander (2013), señalan que el trabajo en equipo “es la unión entre dos o más personas, que desarrollan actividades en conjunto para lograr los objetivos establecidos en un determinado tiempo” (p. 388).

Se diseñó el plan de gestión del talento humano basado en la acción del desarrollo de personas, considerándose como uno de los puntos clave de la gestión del talento humano para contribuir con resultados positivos para la empresa Konecta S.A.C. respecto al desempeño laboral. Las estrategias desarrolladas consistieron en un taller de capacitación con una duración de ocho horas, taller de motivación, incentivos económicos y la comunicación interna, las mismas que se reforzaron con las bases teóricas.

Se validó correctamente el plan de gestión del talento humano, permitiendo cumplir con el objetivo general de la presente investigación.

Se aplicó el plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. logrando obtener resultados favorables, es decir que la aplicación del plan de gestión del talento humano mejoró significativamente el desempeño laboral, situación que se evidencia en los resultados del post test y la contrastación de hipótesis.

Después de discutir los hallazgos encontrados podemos confirmar la hipótesis de trabajo. Si se aplica un plan de gestión del talento humano entonces mejora el Desempeño Laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.

### 3.3. Aporte Científico

#### Análisis de la situación actual de la Gestión del Talento Humano

**Dirigido:** Al jefe de la cuenta Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

Dimensión 1: fuentes de información

1. ¿Cómo es el conocimiento del trabajador respecto a la descripción del puesto de trabajo laborado?

Considero que todos los trabajadores conocen sus funciones principales, pero también existen colaboradores que desconocen de ello, dado que son trabajadores nuevos, y solamente se capacita un mes acerca de las actividades que va a desarrollar, sin embargo estamos viendo alternativas para potenciar los conocimientos del personal y así puedan demostrar mayor desempeño.

2. ¿Tiene algún conocimiento acerca del plan de gestión del talento humano?

Conozco lo básico, pero también tengo en claro que un plan de gestión del talento humano es un tema muy amplio y requiere de ciertos procedimientos para ser ejecutado correctamente dentro de una empresa.

3. ¿Cree usted que aplicar un plan de gestión del talento humano ayude a potencializar el desempeño de los trabajadores?

Considero que sí, dado que tiene como objetivo atraer, desarrollar y retener al talento y en una empresa como Konecta es fundamental contar con personal preparado para hacer frente a las diferentes circunstancias que se presenta de manera frecuente.

**Interpretación.** Analizando las respuestas obtenidas respecto a la primera dimensión, podemos concluir que el personal no conoce a profundidad los diferentes lineamientos que debe seguir para el correcto desarrollo de sus actividades, así mismo, según la respuesta del jefe de Recursos Humanos la aplicación de un plan de gestión del talento humano sí ayudaría a mejorar el desempeño laboral, por lo que podemos decir que es importante el desarrollo y cumplimiento del objetivo de la investigación.

Dimensión 2: estrategias

4. ¿La empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores?

Actualmente son pocas las veces que la empresa ha brindado capacitaciones, ya que son muchas áreas y no sabemos cuál de ellas capacitar y cual se encuentra deficiente para realizar dicha capacitación.

5. De acuerdo a su criterio ¿Considera usted necesario la capacitación dentro de la empresa?

Considero que si es importante porque ayudaría a enriquecer más los conocimientos de nuestros empleados, y poder desarrollar más sus habilidades y destrezas. Así mismo traería beneficios para la empresa.

6. ¿La empresa planifica programas para detectar problemas en el trabajo de cada área?

No planificamos programas, sin embargo realizamos reuniones cuando existe algún problema dentro del trabajo y buscamos la forma de solucionarlo a favor de ambas partes.

7. ¿Existe un medio o forma de motivación dentro de la empresa?

Actualmente no tenemos un programa de motivación, solo realizamos reuniones con los trabajadores y gerentes para motivarlos a realizar un trabajo óptimo.

**Interpretación.** De acuerdo a las interrogantes de la dimensión dos, podemos afirmar que las capacitaciones son deficientes dentro de la empresa, situación que conlleva a que el trabajador no se mantengan actualizado y sobre todo preparados para afrontar cualquier situación de su entorno, así mismo los programas de motivación son esenciales dentro de cualquier empresa y Konecta actualmente no viene desarrollándolo y esto conlleva a que los trabajadores no se sientan motivados y en base a ello denueste resultados favorable para la organización.

### Dimensión 3: control y seguimiento

8. ¿Existe un control y seguimiento en las actividades que desarrollan los colaboradores?

Sí, pero el control por las actividades asignadas a cada trabajador es semanal, sin embargo el seguimiento se aplica de manera mensual, con el objetivo de conocer cuáles son los lineamientos que siguieron para cumplir con sus objetivos establecidos por área.

**Interpretación.** Sabemos que el control y seguimiento es fundamental para conocer el proceso que se sigue para el cumplimiento de ciertas actividades, y en la empresa Konecta de acuerdo a la respuesta del Jefe de Recursos Humanos si se cumple correctamente, sin embargo es necesario que el seguimiento sea más frecuente, con el fin de determinar alguna falencia y hacer las correcciones necesarias.

# **PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO**

## **Introducción**

El plan de gestión del talento humano, es una herramienta que permite proponer determinados procesos intermedios que influye en la actitud y el comportamiento del trabajador, de tal forma que pueda mejorar su satisfacción laboral, su productividad, motivación y sobre todo el desempeño laboral entre otros elementos, así mismo contribuyen con resultados favorables para la organización.

El vínculo que existe entre el talento humano y los resultados de la empresa, juegan un papel importante en el mundo empresarial, puesto que la practica de la gestión humano permiten atraer, retener y desarrollar empleados con mayor potencial para contribuir con resultados favorables para la empresa. El presente aporte solamente se basará en la acción del desarrollo de personas, considerándose como uno de los puntos clave de la gestión del talento humano para contribuir con resultados positivos para la empresa Konecta S.A.C, específicamente en el segmento migraciones del área Movistar Argentina.

Estas acciones se han planteado de acuerdo a la realidad problemática de la empresa Konecta S.A.C. y también en base a los resultados obtenidos en los resultados del pre test.

## **Justificación.**

Hoy, lo más importante para una empresa son los recursos humanos. Esto es crucial en la organización que brinda servicios, el comportamiento y el desempeño de los empleados afectan directamente la calidad y la optimización de los servicios prestados. Los empleados motivados y el trabajo en equipo son críticos para el éxito de la organización. Por lo tanto, es importante capacitar y motivar continuamente a los empleados para que puedan funcionar de manera efectiva y lograr un rendimiento óptimo. En este sentido, se proponen diferentes

acciones estratégicas para la gestión del talento para el desarrollo de los trabajadores y la mejora de sus habilidades en el desempeño laboral.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Demostrar en qué medida la gestión del talento humano como estrategia fortalece el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo-2019

### **Objetivos Específicos:**

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de un taller capacitación.

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de un taller motivación.

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de incentivos económicos.

Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de la comunicación interna.

## **MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE UN TALLER DE CAPACITACIÓN.**

El programa de capacitación tiene como finalidad potenciar los conocimientos del personal interno de la empresa Konecta S.A.C., con el objetivo que estos conozcan perfectamente los procesos adecuados que deben cumplirse para realizar correctamente sus actividades asignadas y por ende contribuyan con resultados favorables para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### **Dirigido a:**

Este taller de capacitación está dirigido a todos los colaboradores que laboran en el segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

### **Acciones a desarrollar:**

1. Trabajo en equipo
2. Inteligencia emocional

3. Liderazgo
4. Manejo de equipos, desarrollar la habilidad, tipos de miembros del equipo.
5. Conflicto, causas de los conflictos, proceso de creación de los conflictos, valorización de los conflictos.
6. Tipo de personas en una situación de conflicto, estrategias para solucionar conflictos.
7. La comunicación y sus elementos.
8. El proceso comunicativo
9. Errores en el proceso comunicativo.
10. Tipos de comunicación.
11. Determinantes para el mejoramiento de la comunicación.
12. Comunicación efectiva a todo nivel.
13. Comunicación interpersonal.

**Duración:**

El taller de capacitación tiene una duración de 4 horas, las cuales están distribuidas en 2 sesiones de 2 horas.

**Tabla 32***Taller de capacitación*

<b>Taller</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Duración</b>
Taller de Capacitación	Trabajo en equipo Inteligencia emocional Liderazgo	1° Día 1° sesión: 1 Horas	1 hora
	Manejo de equipos, desarrollar la habilidad, tipos de miembros del equipo.		
	Conflicto, causas de los conflictos, proceso de creación de los conflictos, valorización de los conflictos	1° Día 1° sesión: 1 Horas	1 hora
	Tipo de personas en una situación de conflicto, estrategias para solucionar conflictos		
	La comunicación y sus elementos. El proceso comunicativo Errores en el proceso comunicativo Tipos de comunicación	2° Día 2° sesión: 1 Horas	1 hora
	Determinantes para el mejoramiento de la comunicación Comunicación efectiva a todo nivel Comunicación interpersonal	2° Día 2° sesión: 1 Horas	1 hora

Fuente: Elaboración propia

## **MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE UN TALLER MOTIVACIÓN.**

La propuesta del taller motivacional está orientada a contribuir en la mejora del desempeño laboral dentro del segmento migraciones del área movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.; además, permitirá que los líderes y representantes interactúen y estén motivados, mientras desempeñan sus labores, el cual generará en los trabajadores, el cumplimiento de los objetivos, logrando un adecuado trabajo en equipo. Así mismo, un buen desempeño laboral crea escenarios de integración entre todos los trabajadores, resultando con altos factores de nivel de rendimiento y niveles de desempeños; reflejado en un buen trabajo.

### **Dirigido a:**

Este taller de Motivación está dirigido a todos los colaboradores que laboran en el segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

### **Acciones a desarrollar:**

**Dinámica de la ruleta:** La dinámica permitirá a los líderes interactuar con sus respectivos representantes fomentando un clima de entusiasmo en la gestión de toda la plataforma. **Descripción:** La dinámica consiste en que todos los representantes que tengan 2 ventas en 1 hora podrán participar de la ruleta, donde todos los casilleros tendrán premios, El líder deberá corroborar el número y hora de cada venta y dar el Ok para que el representante participe.

## **MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE INCENTIVOS ECONÓMICOS.**

Los incentivos económicos tienen como propósito mejorar el nivel de desempeño de los empleados, así mismo permite mantener colaboradores satisfechos con algunas de sus necesidades básicas. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado al personal que laboran en el segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. se concluyó que no reciben incentivos económicos considerables, por lo que es necesario aplicar este tipo de estrategias para poder satisfacer dicha necesidad y en base a ello el empleado pueda contribuir con resultados favorables para la empresa.

### **Dirigido a:**

Este plan de motivación financiero está dirigido a todos los trabajadores que laboran en el segmento migraciones del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C.

### **Acciones a desarrollar:**

1. Por volumen de ventas.

**Tabla 33***Incentivos económicos*

<b>Tipo</b>	<b>Nivel</b>	<b>Promedio de Ventas</b>	<b>Precio de Venta</b>
<b>Incentivos económicos</b>	Nivel 1	100 - 110	s/.1.00
	Nivel 2	111 - 130	s/.1.50
	Nivel 3	131 - 160	s/.3.00
	Nivel 4	161 - 200	s/.4.50
	Nivel 5	201 - +202	s/.6.00

*Fuente:* Elaboración propia

## **MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA.**

Comunicación interna: la comunicación interna tiene como propósito, mantener comunicado al colaborador para que este pueda tener un desempeño eficiente en sus actividades asignadas.

### **Acciones a desarrollar:**

Crear un manual corporativo y de bienvenida: Este manual además de dar la bienvenida al trabajador, contendrá la información que deben saber los colaboradores de la empresa (Misión, Visión, Valores, Normas, políticas etc.)

Buzón de sugerencias: El buzón de sugerencias tiene como finalidad conocer las opiniones e inquietudes de los trabajadores, dado que muchos empleados tienen dificultades al momento de dar una opinión, por lo tanto, esta es una herramienta útil para evitar momentos incómodos como la expresión de opinión.

Establecer reuniones quincenales: Esta estrategia tiene como finalidad conocer el proceso que sigue el empleado con el desarrollo de sus funciones, así mismo permite determinar si están siguiendo lineamientos adecuados, existe alguna sugerencia o cualquier otra inquietud.

Solucionar los conflictos de manera rápida a través de una eficiente toma de decisiones.

Hacer de conocimiento de todo el personal los resultados logrados por un buen desempeño de sus compañeros de trabajo.

Difundir el compañerismo y trabajo en equipo entre los trabajadores de la empresa Konecta S.A.C.

**Tabla 314**

*Cronograma de actividades*

Detalle de actividades	Día				
	1°	2°	3°	4°	5°
Trabajo en equipo	■				
Inteligencia emocional					
Liderazgo					
Manejo de equipos, desarrollar la habilidad, tipos de miembros del equipo.					
Conflicto, causas de los conflictos, proceso de creación de los conflictos, valorización de los conflictos					
Tipo de personas en una situación de conflicto, estrategias para solucionar conflictos					
La comunicación y sus elementos.			■		
El proceso comunicativo					
Errores en el proceso comunicativo					
Tipos de comunicación					
Determinantes para el mejoramiento de la comunicación					
Comunicación efectiva a todo nivel			■		
Comunicación interpersonal					
Definición y tipos de motivación					
Motivación y valores en el trabajo				■	
Componentes fundamentales de la motivación					
Como mejorar la motivación					
Herramientas de motivación					
Autoestima					■
Análisis de problemas o conflictos					
Tolerancia al estrés y frustración					
Capacidad crítica					■
Resolución de conflictos					
Trabajo en equipo					
Orientación al logro					■

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 35***Servicios y presupuesto*

<b>Servicios</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo</b>	<b>Sub Total</b>	<b>Total</b>
Mochilas	30	S/.15.00	S/.450.00	
Agendas	40	S/.4.00	S/.160.00	
Lapiceros	100	S/.1.00	S/100.00	
Ternos	20	S/.10.00	S/.200.00	
Flyers Informativos	500	S/.0.30	S/.150.00	
<b>TOTAL</b>				<b>S/.1060.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia**Tabla 36***Requerimientos y presupuesto*

<b>Detalle</b>	<b>Costo</b>
Taller de capacitación	S/.00
Taller motivacional	S/. 1060.00
Incentivos económicos	S/.0.00
Manual corporativo y de bienvenida	S/.00
<b>Total</b>	<b>S/. 1060.00</b>

*Fuente:* Elaboración propia

**Financiamiento:** Los gastos necesarios para la implementación de la del Taller motivacional serán cubiertos por el investigador; Los talleres de capacitación, incentivos económicos y taller de comunicación interna serán cubiertos por los recursos propios de la empresa Konecta S.A.C. ya que la empresa se encuentra en buen estado económico para solventar dichos gastos.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

Se diagnosticó la situación actual de la empresa Konecta S.A.C respecto al desempeño laboral, donde se logró determinar que los principales factores que afectan el desempeño laboral de los trabajadores son: el deficiente trabajo en equipo 35%, pocas capacitaciones brindadas al personal 70%, deficiente motivación 60%, pocos incentivos económicos 59%, y deficiente comunicación interna 70%. Son los principales elementos que no permitían al personal desarrollar eficientemente sus actividades.

En función a lo diagnosticado se diseñó el plan de gestión del talento humano basado en el desarrollo de personas, el cual estuvo conformado por dos talleres, uno para motivación y otro para capacitación, así mismo se desarrollaron estrategias basadas en incentivos y la comunicación interna, todo esto orientado a mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.

Se logró validar el plan de gestión del talento humano, tomando como referencia los factores que afectan el desempeño laboral de los colaboradores, dando su conformidad para su aplicación direccionada al fortalecimiento de las debilidades diagnosticadas.

Se aplicó el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C, el cual evidenció tener un efecto positivo sobre el desempeño laboral, alcanzando un puntaje medio de 56,09 en la etapa pre test y en la etapa post test un puntaje de 81, 88, es decir que hubo una mejora favorable en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. evaluar a los empleados con frecuencia para continuar identificando los factores que afectan negativamente el buen desempeño de sus funciones habituales.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. seguir desarrollando los talleres de motivación, capacitación, estrategias de incentivos, comunicación interna y en base a las resultados de la primera recomendación, aplicar nuevas estrategias direccionadas a su mejora y de esta manera mejorar continuamente el desempeño laboral de su equipo de trabajo.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. actualizar trimestralmente los talleres de motivación, capacitación, estrategias de incentivos y la comunicación interna con el objetivo de generar mejores resultados respecto al desempeño laboral.

Se recomienda al responsable del área Movistar Argentina de la empresa Konecta S.A.C. seguir el proceso correcto de las estrategias propuestas siempre cumpliendo cada una de las sesiones establecidas, de lo contrario los resultados posiblemente no sean favorables e incluso puede generar problemas económicos para la empresa.

## V. REFERENCIAS

- Agostino, A. (2017). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/>
- Alles, M. (2016). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Volumen I. Tercera Edición*. Buenos Aires: Granica Editores.
- Alvarado, M., & Barba, M. (2016). *Gestión Del Talento Humano E Innovación De La Enseñanza Y El Aprendizaje*. España: Editorial Palibrio.
- Álvarez, B., & Indacochea, B. (2017). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. (Tesis de Grado). *Revista Dom. Cien., ISSN, vol. 4*, 362-372. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/>
- Ballesteros, Y., & Timaná, F. (2019). *Influencia en la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman – Chiclayo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Borda, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Cáceres, c. (2017). *Un trabajador motivado es clave en la organización*. Obtenido de <http://www.elpaís.com.pe/>
- Caisa, E., Dolores, M., & Miranda, R. (2018). El coaching y el desempeño laboral en el sector cooperativo de la provincia de Tungurahua. *Revista INNOVA Research Journal, vol.3*, 17-26. Obtenido de <https://Estrategiaempresarial.pe/>
- Castillo, A. (2017). *La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Castro, K., Luna, K., & Erazo, J. (2019). Gestión de talento humano para la mejora del desempeño laboral en una organización de Venezuela. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, vol. 22*, 184-203. Obtenido de Universidad Central Del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/>

- Cayotopa, A. (2017). *Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP S.A.C Chiclayo – 2015. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo : <http://tesis.usat.edu.pe/>
- Chávarry, E. M. (2018). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic De Chiclayo-2017. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Cuadra, E. D., & Panta, D. d. (2018). *Gestión Del Talento Y Toma De Decisiones. Caja Trujillo - Sucursal Chiclayo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- EcuRed. (2015). *Desempeño laboral* . Obtenido de <https://www.ecured.cu/>
- Esan. (2018). *Las metodologías que evalúan el desempeño de una empresa*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/>
- Frost, S., & Kalman, D. (2016). *Inclusive Talent Management: How Business can Thrive in an Age of Diversity*. Nueva York: Kogan Page.
- Grau, A. (2016). *Talento humano. qué es y cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos en él*. Obtenido de <https://agustingrau.com/>
- Guevara, M., Moyano, A., & Paipa, J. (2018). *El talento humano área estratégica para el retorno de la inversión (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Sergio Arboleda: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. M. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Revista Innovar, vol. 30*, 52-63.
- Hordos, L. (2018). *What is the Definition of Job Performance?* Obtenido de <https://bizfluent.com/>
- Jara, A. A., & Alberca, N. (2016). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23*, 740-758. Obtenido de Revista de Investigación, vol. 40.

- Leyva, A. (2020). Efecto del desempeño del capital humano en la capacidad de innovación tecnológica de las pymes. *Revista de ciencias administrativas y sociales*, 25-36. Obtenido de <http://cdn2.hubspot.net/>
- Linares, M. (2018). *Diagnóstico del desempeño laboral de los colaboradores de un centro médico particular*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición Propiedad Intelectual e Industria. *Revista CIENCIAMERICA*, Vol.3, 34-39.
- Matos, F. (2013). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://www.eoi.es/>
- Molina, X. (2018). *Gestión de talento humano y el desempeño laboral en la empresa Produloc S.A.. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/>
- More, L. (2017). *Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la Empresa Ángel Divino - Chiclayo 2016. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/>
- Nicolas, G. (2014). *Cinco Factores de Retención*. Obtenido de <https://www.googleacadémico.com/>
- Nikolas, G. (2017). *Propuesta de mejoramiento para el desempeño laboral en el proyecto de consorcio en Intergrupo S.A - Colombia. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad Católica de Colombia : <https://repository.ucatolica.edu.co/>
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 213-270.
- Norma, M. (2015). *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabi. (Tesis de Grado)*. Obtenido de Universidad Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/>
- Nunez, M. (2015). *Reclutamiento y selección de personal* . Obtenido de <https://www.eoi.es/>
- Ordaz, V., & Saldaña, G. (2016). *Análisis y crítica para la realización de un plan* . Obtenido de <http://www.eumed.net>

- Oriol, L. (2014). *La escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. Obtenido de <https://www.netquest.com>
- Orozco, E. (2018). *Gestión de Talento Humano y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. (Tesis de grado)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Ozorio, Y., & Zaravia, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial - Gobierno Regional de Huancavelica – 2016. (Tesis de .* Obtenido de Universidad Peruana Los Andes: <http://repositorio.upla.edu.pe/>
- Pacheco, C. (2017). *Relación entre percepción sobre gestión de talento humano y desempeño laboral en docentes de un instituto tecnológico privado de Trujillo. (Tesis de Maestría)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Pinedo, C., & Quispe, L. (2017). *La gestión del talento humano y su influencia en la motivación en los colaboradores administrativos de la Empresa Petrex S.A. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de San Ignacio de Loyola: <http://repositorio.usil.edu.pe/>
- Rojas, E. (2020). *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la empresa El Águila S.R.L.* Obtenido de Universidad Señor de Sipan : <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7107>
- Rojas, R., & Vilchez, S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús - Lima 2018. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Norbert Wiener: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>
- Romero, M. (s.f.). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Saavedra, L. (2019). *Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en la Estación Experimental Agraria Vista Florida. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/>

- Sarmiento, J. (2017). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral en una empresa privada del Ecuador. (Tesis Grado)*. Obtenido de Escuela Politécnica Nacional: <https://bibdigital.epn.edu.ec/>
- Silvestre, L. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en el centro de Salud Mariscal Castilla Distrito del Rimac. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad de Huanuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/>
- Snell, S., & Bohlander, . (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Cengage Learning.
- Torres, E. (2019). Aspectos que afectan la gestión del talento humano en las empresas colombianas. *Revista SIGNOS, Vol. 10*, 103-117.
- Vara, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación: Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Obtenido de Universidad de San Martín de Porres: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net)
- Vivas, H. R. (2018). *Evaluación del talento humano y desempeño laboral para “Minas las 3F” de la Ciudad de Santo Domingo. (Tesis de Licenciatura)*. Obtenido de Universidad Regional Autónoma de los Andes: <http://dspace.uniandes.edu.ec/>
- Zumaeta, J. (2018). *81% de trabajadores opinan que clima laboral influye en su desempeño*. Obtenido de <https://www.eleconomistaamerica.pe/>
- Zúñiga, E. (2018). *Infelicidad laboral, mal que ataca a 60% de mexicanos*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/>

**ANEXO 1: Cuestionario de desempeño laboral aplicado a los colaboradores de le empresa Konecta S.A.C**

**Objetivo:** Apreciado colaborador el presente cuestionario es para medir su nivel de desempeño laboral en la empresa. Sírvase responder las preguntas con la mayor objetividad posible. Sus respuestas serán analizadas en calidad de Anónimo

Sexo	M	F
Edad		

<b>Grado De Instrucción</b>
Primaria
Secundaria
Técnico
Universitario

<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
Total Acuerdo	Acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Total Desacuerdo

Nº	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?					
2	¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?					
3	¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?					
4	¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?					
5	¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?					
6	¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?					
7	¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?					
8	¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?					
9	¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?					
10	¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?					
11	¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?					
12	¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?					
13	¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?					

14	¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?					
15	¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?					
16	¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?					
17	¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?					
18	¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?					
19	¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?					

## ANEXO 2: Validación de Juicio de Expertos

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham Jose Garcia Yocum
<b>PROFESIÓN</b>		Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>		Mg. Gestión Talento Humano
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>		12 años
<b>CARGO</b>		Docente
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL</b></p> <p>Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.</p> <p><b>ESPECIFICOS</b></p> <p>Diagnosticar la situación actual de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, con respecto al desempeño laboral.</p> <p>Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.</p> <p>Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.</p>	
<p>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</p>		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
---	--

<b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b>	
--------------------------------	--

1. ¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

2. ¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
---	--

<b>REMUNERACIÓN</b>	
---------------------	--

3. ¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

4. ¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
---	--

<b>CAPACITACIÓN</b>	
---------------------	--

5. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

6. ¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
---	--

COMUNICACIÓN	
7. ¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
MOTIVACIÓN	
9. ¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CONCEPTO PROPIO	
11. ¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
HABILIDAD	

13. ¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
15. ¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONOCIMIENTOS PERSONALES</b>	
18. ¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

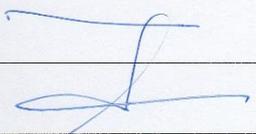
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Ericka Jussy Sussy Chombayo
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. Gestión Pública
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	8 Años
	<b>CARGO</b>	D.T.C
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>  Diagnosticar la situación actual de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, con respecto al desempeño laboral.  Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.  Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
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		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b>	
1. ¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>REMUNERACIÓN</b>	
3. ¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CAPACITACIÓN</b>	
5. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

COMUNICACIÓN	
7. ¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
MOTIVACIÓN	
9. ¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CONCEPTO PROPIO	
11. ¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
HABILIDAD	

13. ¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
15. ¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONOCIMIENTOS PERSONALES</b>	
18. ¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES <i>Acorde a la investigación</i>	
3. OBSERVACIONES 	

JUEZ - EXPERTO  
*45361468*

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Jose William Cordero Alarinos</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>ADMINISTRACIÓN</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>ADMINISTRACIÓN</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	<i>05</i>
	<b>CARGO</b>	<i>DTC</i>
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	<b>ESPECIFICOS</b>	
	Diagnosticar la situación actual de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, con respecto al desempeño laboral.	
	Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
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		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b>	
1. ¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>REMUNERACIÓN</b>	
3. ¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CAPACITACIÓN</b>	
5. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

COMUNICACIÓN	
7. ¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
MOTIVACIÓN	
9. ¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CONCEPTO PROPIO	
11. ¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
HABILIDAD	

13. ¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
15. ¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONOCIMIENTOS PERSONALES</b>	
18. ¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?	TA(✓)      TD( )
	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO  
Dr. JOSE WILLIAM CORDOVA CHIRINOS  
CATEDRÁTICO  
DNI: 09582232

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rodas Cobos Sese
	<b>PROFESIÓN</b>	Estadístico
	<b>ESPECIALIDAD</b>	análisis de datos
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	3 años
	<b>CARGO</b>	Docente
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Diagnosticar la situación actual de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, con respecto al desempeño laboral.	
	Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
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		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b>	
1. ¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: <u>Cambiar</u> <u>Seego</u>
2. ¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>REMUNERACIÓN</b>	
3. ¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>CAPACITACIÓN</b>	
5. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. ¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?	TA( ) TD( ) SUGERENCIAS: _____

COMUNICACIÓN	
7. ¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
MOTIVACIÓN	
9. ¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
CONCEPTO PROPIO	
11. ¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
HABILIDAD	

13. ¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
15. ¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONOCIMIENTOS PERSONALES</b>	
18. ¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>18</u> N° TD <u>1</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<i>aumentar una pregunta por dimensión</i>
3. OBSERVACIONES	<i>bien</i>

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

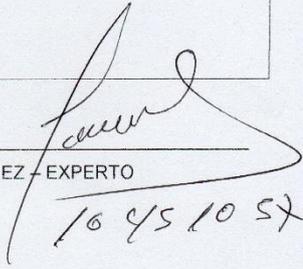
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Presimo Mega Niñez</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciado en Administr.</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Docente en Administr.</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>10 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Dir. EAP Administr.</i>
PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019		
<b>DATOS DE LOS TESISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	Diagnosticar la situación actual de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019, con respecto al desempeño laboral.	
	Diseñar un plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
	Validar el plan de gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.	
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		

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 19 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
<b>CONOCIMIENTO DEL PUESTO</b>	
1. ¿Realiza de manera correcta las funciones que le corresponde?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Tiene dificultades para desarrollar sus actividades por falta de conocimiento del puesto?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>REMUNERACIÓN</b>	
3. ¿La empresa reconoce su trabajo mediante incentivos económicos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Su jefe y compañeros reconocen el resultado de sus funciones?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CAPACITACIÓN</b>	
5. ¿La empresa desarrolla capacitaciones para potenciar su conocimiento?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La capacitación es planteada en base a los perfiles del puesto?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>COMUNICACIÓN</b>	
7. ¿Está de acuerdo con la comunicación interna de la empresa Konecta S.A.C?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Usted considera que mediante la comunicación puede influir en el comportamiento de sus compañeros?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>MOTIVACIÓN</b>	
9. ¿Usted recibe motivación permanente para desarrollar sus funciones asignadas?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa recompensa el talento de sus trabajadores?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONCEPTO PROPIO</b>	
11. ¿Al momento de atender a un cliente, usted transmite confianza y seguridad?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Usted da a conocer a su jefe inmediato las condiciones de su área de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>HABILIDAD</b>	

13. ¿Usted desarrolla sus habilidades en su puesto de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿Su jefe tiene interés en potenciar sus destrezas para mejorar su desempeño laboral?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
15. ¿Usted tiene la oportunidad de sugerir propuestas para la toma de decisiones en su área de trabajo?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Trabaja en equipo para lograr los objetivos establecidos?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Se dialoga en grupo para organizar las actividades diarias?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>CONOCIMIENTOS PERSONALES</b>	
18. ¿Lo que realizas en la empresa satisface las necesidades de los clientes?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿Comprende de manera inmediata la información que le brinda su jefe?	TA( )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>19</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO  
16/5/10 ST.

### ANEXO 3: Carta de aceptación

# Konecta

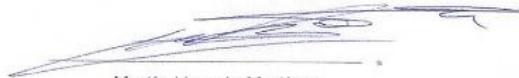
## AUTORIZACIÓN DE PERMISO

El que suscribe como jefe de operaciones de la empresa KONECTA S.A.C, hace constar:

Que la señorita CAROL ESTEFANIA JUANICO TORO, Estudiante de la Escuela de Administración de la universidad Señor de Sipán, se le ha concedido el permiso para realizar su desarrollo de Investigación en nuestra empresa, en la cuenta/ área Movistar Argentina, teniendo como fecha de inicio 20 de mayo del 2019 y fecha de culminación 5 de diciembre del 2019.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.



Martin Horacio Martínez  
JEFE DE OPERACIONES

.....  
**MARTIN HORACIO MARTINEZ**  
RESPONSABLE DE OPERACIONES

Chiclayo, 20 de mayo 2019

ALLUS SPAIN S.L  
JR. CARABAYA N° 933  
LIMA PERÚ  
VOICE +51 1 7081100  
W.W.W.GRUPOKONECTA.COM

## ANEXO 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	
				Fuentes de información	plan	
¿De qué manera la aplicación del plan de gestión del talento humano mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019?	<p><b>Objetivo general:</b> Aplicar un plan de gestión del talento humano para mejorar el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>a. Analizar la situación actual de la gestión del talento humano de la empresa konecta S.A.C Chiclayo – 2019.</p> <p>b. Diseñar un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.</p> <p>c. Validar el plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019.</p>	Si se aplica un plan de gestión del talento humano entonces mejorará el de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Konecta S.A.C. Chiclayo – 2019	<b>Variable independiente:</b> Plan de gestión del talento humano	<b>Estrategias</b>	Programa de incentivos	
					Programa de motivación	
					Reclutamiento y selección	
					Desarrollo del talento	
					Retención del talento	
			<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral	<b>Control y seguimiento</b>	Resultados	
					Acciones de mejora	
					<b>Conocimiento del puesto</b>	Funciones, dificultades
					<b>Remuneración</b>	Incentivos, retribución
					Capacitación	Programas de capacitación, proceso
Comunicación	Información, eficacia					
Motivación	Impulso, incentivos					
Concepto propio	Actitud, valores					
Habilidad	Relacionarse con los demás, integración grupal					
Trabajo en equipo	Toma de decisiones, relaciones interpersonales, coordinación de labores					
Conocimiento	Información, comunicación					

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 5: Resolución de aprobación de proyecto



### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de julio de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0659-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/07/2019, sobre aprobación de PROYECTOS DE TESIS, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Que, con Resolución N° 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019, se aprobó los proyectos de tesis de los estudiantes de la asignatura de investigación I, de la EAP de Administración a cargo del docente Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel.

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

#### SE RESUELVE

**ARTÍCULO ÚNICO:** APROBAR, los PROYECTOS DE TESIS de los estudiantes del semestre 2019 I – IX CICLO de la asignatura de Investigación I, sección "B", modalidad presencial, a cargo del docente Mg. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL, de la EAP Administración.

**ARTÍCULO DOS:** Dejar sin efecto la resolución 0593-FACEM-USS-2019 de fecha 02 de mayo de 2019

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elena Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mary Cuarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Cc.: Escuela., archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019**

NR	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
1	CAMPOS BECERRA LUISGUT ANDERSSON	ESTRATEGIAS DE MARKETING SENSORIAL PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES DEL HOSTAL SAN JORGE DE JAÉN-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
2	CARRASCO RELAIZA FIORELLA OLINDA SMITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA AVICOLA "SAN JUAN E.I.R.L.", CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Sistemas administrativos
3	CASTILLO VASQUEZ JESSICA JAKELINE	PLAN DE NEGOCIO PARA IMPLEMENTAR UN CENTRO DE EVENTOS SOCIALES Y COOPERATIVOS, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
4	COTRINA ELORREAGA HENRY GIANPIERE	PLAN DE ESTRATEGIAS BASADO EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SODIMAC CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
5	GUERRERO ALARCON JUAN	ESTRATEGIAS BASADAS EN HABILIDADES BLANDAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOLINERÍA GRUPO RAM S.A.C., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
6	GUIVAR ROMERO CATIA CAROLINA	PLAN DE NEGOCIO PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ARTÍCULOS PARA EL HOGAR A BASE DE NEUMÁTICOS RECICLADOS, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
7	HUERTA HURTADO BRENDA ANTUANET	PLAN DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA MARCA "NAUTICA" DE LA EMPRESA PROCESADORA Y DISTRIBUIDORA RAMSA SAC., REQUE-CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
8	JUANICO TORO CAROL ESTEFANIA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
9	LIMARES GAVIOIA CESAR BENJAMIN	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE DE COMIDA SUSHI-PESCADOS, EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
10	MORALES PAREDES KARLA FIORELLA	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA POSICIONAR LA EMPRESA J&C DEL DISTRITO DE LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Marketing
11	ORDÓÑEZ MONDRAGON JOSE CARLOS	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE LA EMPRESA CAFÉ TRADICIONAL EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
12	ROJAS AGUILAR ETHEL IVOR	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA EL ÁGUILA SRL. CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
13	SAAVEDRA MONTENEGRO LESLY ALEXANDRA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA POTENCIAR EL LIDERAZGO EMPRESARIAL EN LA EMPRESA NOR AUTOS SAC. CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
14	SALAZAR TENORIO JESSICA	PLAN DE SEGUIMIENTO PARA LA MEJORA CONTINUA DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN-II MACRO REGIÓN POLICIAL LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión del Talento humano
15	SANCHEZ FARFAN CLAUDIA VALERIA	PLAN DE CAPACITACIÓN EN BASE A COMPETENCIAS PROFESIONALES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ESTUDIO JURÍDICO CAJUSOL, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad

**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0964-FACEM-USS-2019**

16	SANCHEZ SANCHEZ ANGEL DANIEL	PLAN DE CAPACITACIÓN EN ATENCIÓN AL CLIENTE PARA MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA DEL BANCO DE CRÉDITO-REAL PLAZA, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
17	SANCHEZ SANTISTEBAN JULIO CESAR	COACHING EJECUTIVO PARA DESARROLLAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC) EN EL HOTEL GAZU, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
18	SILVA ESQUEN MARTHA ELVIRA DEL MILAGRO	ESTRATEGIAS DE PERSONAL BRANDING PARA LA EMPLEABILIDAD DE ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO DE ADMINISTRACIÓN-UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión Empresarial, Emprendimiento y competitividad
19	VASQUEZ MESTANZA DEYSI ELITA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA GERENCIA REGIONAL DE AGRICULTURA LAMBAYEQUE, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y	Gestión del Talento humano



**ADMISIÓN E INFORMES**  
074 481610 - 074 481632  
**CAMPUS USS**  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO 6: Formato T1



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

Pimentel, 11 de marzo 2021

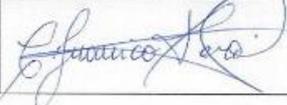
Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

La suscrita:  
Juanico Toro Carol Estefanía, con DNI 76280111

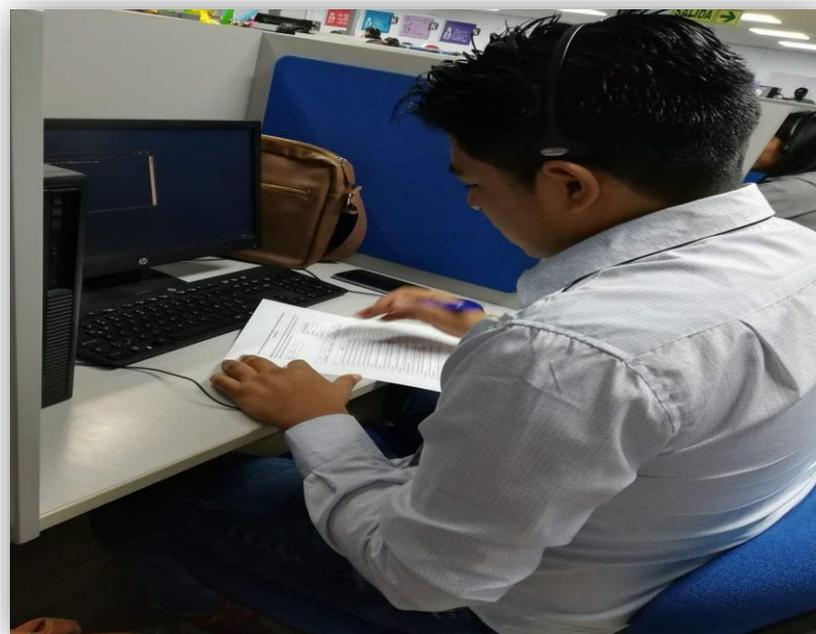
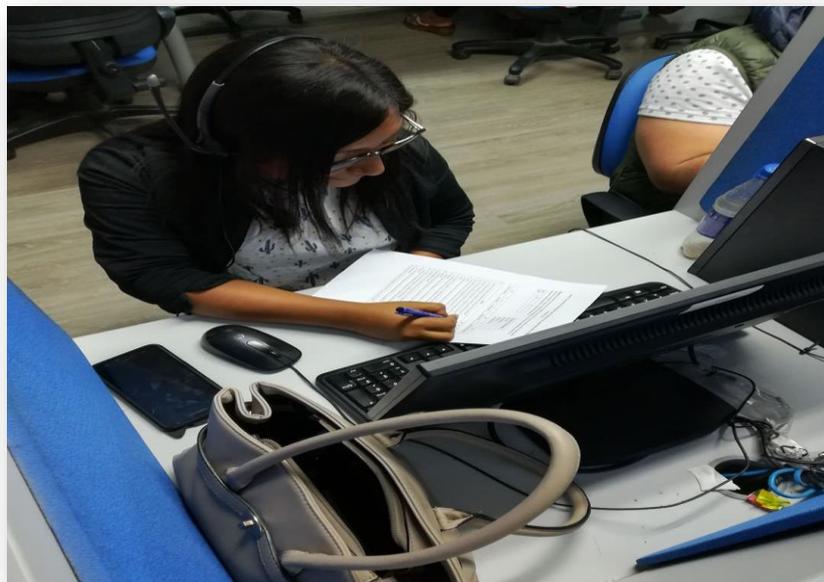
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: “Plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Empresa Konecta S.A.C. Chiclayo-2019”, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de la 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:

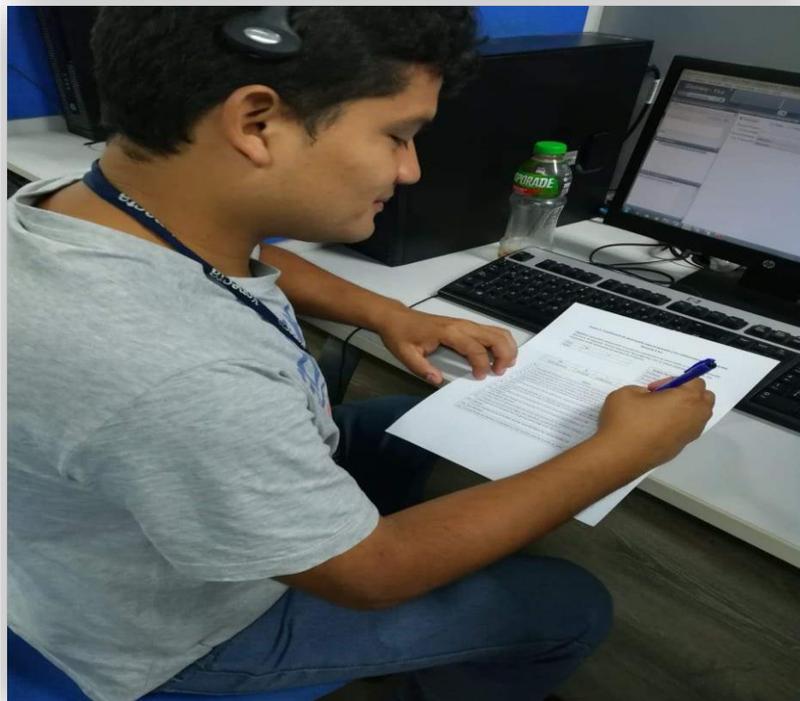
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial,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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Juanico Toro Carol Estefanía	76280111	

**ANEXO 7: Evidencias fotográficas de aplicación de la encuesta.**





## ANEXO 8: Reporte Turnitin

### PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C. CHICLAYO – 2019.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.udl.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Senor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## ANEXO 9: Acta de originalidad de la investigación



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0684-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Carol Estefanía Juanico Toro, con su tesis Titulada PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA KONECTA S.A.C CHICLAYO – 2019.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 13 de abril de 2021

A handwritten signature in blue ink is positioned above a horizontal line. The signature is cursive and appears to read 'Abraham José García Yovera'.

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