



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

**TESIS**

**PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER  
S.A.C., CHICLAYO-2019**

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

**Autora:**

**Bach. Mundaca Leyva Jeniffer Fiorella**

**<https://orcid.org/0000-0003-4658-8084>**

**Asesor:**

**Dra. Cubas Carranza Janet Isabel**

**<https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>**

**Línea de Investigación**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019**

Asesor (a):

\_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

Presidente (a):

Dr. Mego Núñez onésimo  
Nombre completo Firma

Secretario (a):

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando  
\_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

Vocal (a):

Mg. Mory Guarnizo Sandra  
\_\_\_\_\_  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por guiarme en el transcurso de mi vida, darme voluntad y paciencia para culminar con éxito mis metas trazadas.

A mis padres Octavio y Magdalena por ser el motor principal de mi dedicación y estudio

A mis hermanos que han sido mi gran compañía para no desistir ante cualquier fracaso

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por ser quien me ha iluminado y ha puesto en mi camino personas buenas que me han apoyado de cualquier modo en el éxito de este trabajo

Agradezco a mis padres y hermanos, por haberme orientado de la mejor manera para poder ser una persona perseverante, fuerte y con buenos valores



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo aplicar un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019, la formulación del problema se presentó mediante la siguiente interrogante: ¿De qué manera la aplicación del plan de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019? La investigación fue de tipo cuantitativo y aplicada, con un diseño de investigación pre experimental, la muestra estuvo compuesta por 68 trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento con escala de Likert y teniendo como técnica la encuesta.

El estudio determinó que la situación actual de la empresa en cuanto al desempeño laboral, es mala ya que, no se ha gestionado las relaciones interpersonales con los trabajadores, además, la situación actual de la empresa en cuanto al desempeño laboral es regular pues, la calidad del trabajo es bueno, sin embargo, el 68% de la organización del trabajo es regular, también la colaboración entre compañeros es regular, y la capacidad para soportar presión es regular con 97%. Se diseñó un plan de gestión del talento humano basándose en, contratar a una empresa externa selección de personal, además la elaboración de una base de datos, también un plan de capacitación en atención al cliente, y un plan de incentivos. Finalmente se validó el plan de gestión dando como resultado que el nivel de desempeño laboral encontrado fue regular con 97% pasando a bueno en un 78%.

**Palabras clave:** Capacitación, eficiencia, gestión, humanos, talento

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to apply a human talent management plan to improve the work performance of the employees of the company SANICENTER SAC, Chiclayo-2019, the formulation of the problem was presented by means of the following question: How is the application of the Will the human talent management plan improve the work performance of the employees of the company SANICENTER SAC, Chiclayo-2019? The research was quantitative and applied, with a pre-experimental research design, the sample was composed of 68 workers, to whom an instrument with a Likert scale was applied and using the survey as a technique.

The study determined that the current situation of the company in terms of job performance is bad since interpersonal relationships with workers have not been managed, in addition, the current situation of the company in terms of job performance is regular because, the Quality of work is good, however, 68% of work organization is regular, also collaboration between colleagues is regular, and the ability to withstand pressure is regular with 97%. A human talent management plan was designed based on hiring an external company, personnel selection, in addition to the elaboration of a database, also a training plan in customer service, and an incentive plan. Finally, the management plan was validated, giving as a result that the level of job performance found was regular with 97% going good in 78%.

**Keywords:** Training, efficiency, management, human, talent

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos. ....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	32
1.4. Formulación del problema. ....	39
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	39
1.6. Hipótesis. ....	40
1.7. Objetivos. ....	40
1.7.1    Objetivo general.....	40
1.7.2. Objetivos específicos. ....	40
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>42</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	42
2.2. Población y muestra. ....	43
2.3. Variables, operacionalización. ....	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	48
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	50
2.6. Criterios éticos.....	50
2.7. Criterios de rigor científico. ....	50
<b>III. RESULTADOS .....</b>	<b>52</b>
3.1. Resultados en Tablas y figuras.....	52
3.2. Discusión de resultados.....	94
3.3. Aporte práctico. ....	100
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>114</b>

REFERENCIAS.....	116
ANEXOS.....	123
Anexo N°1: Formato de cuestionario.....	123
Anexo N° 2: Formato de entrevista.....	125
Anexo N°3: Validación del cuestionario.....	128
Anexo N° 4: Carta de autorización de empresa.....	153
Anexo N°5: Matriz de Consistencia.....	154
Anexo N°6: Resolución de proyecto.....	155
Anexo N°7: T1.....	157
Anexo N° 8: Fotos.....	158
Anexo N° 9: Reporte de TURNITIN.....	159
Anexo N°10: Acta de originalidad.....	160

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Jefes de áreas .....</i>	44
<i>Tabla 2: Operacionalización.....</i>	46
<i>Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos .....</i>	49
<i>Tabla 4: Sexo.....</i>	54
<i>Tabla 5: Edad en años.....</i>	55
<i>Tabla 6: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas? .....</i>	56
<i>Tabla 7: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?.....</i>	57
<i>Tabla 8: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?.....</i>	58
<i>Tabla 9: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas? .....</i>	59
<i>Tabla 10: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?.....</i>	60
<i>Tabla 11: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual? ....</i>	61
<i>Tabla 12: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados? .....</i>	62
<i>Tabla 13: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?.....</i>	63
<i>Tabla 14: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización? .....</i>	64
<i>Tabla 15: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados? .....</i>	65
<i>Tabla 16: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos? .....</i>	66
<i>Tabla 17: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado? .....</i>	67
<i>Tabla 18: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento? .....</i>	68
<i>Tabla 19: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?.....</i>	69
<i>Tabla 20: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?.....</i>	70
<i>Tabla 21: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?.....</i>	71
<i>Tabla 22: Resumen de dimensiones pre test.....</i>	72
<i>Tabla 23: Resumen de la variable desempeño .....</i>	73
<i>Tabla 24: Sexo .....</i>	74
<i>Tabla 25: Edad en años.....</i>	75
<i>Tabla 26: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas? .....</i>	76
<i>Tabla 27: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?.....</i>	77
<i>Tabla 28: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones? .....</i>	78
<i>Tabla 27: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas? ...</i>	79

<i>Tabla 28: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</i> .....	80
<i>Tabla 29: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual? ....</i>	81
<i>Tabla 30: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados? .....</i>	82
<i>Tabla 31: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?.....</i>	83
<i>Tabla 32: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización? .....</i>	84
<i>Tabla 35: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados? .....</i>	85
<i>Tabla 36: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos? .....</i>	86
<i>Tabla 37: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado? .....</i>	87
<i>Tabla 38: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento? .....</i>	88
<i>Tabla 39: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario? .....</i>	89
<i>Tabla 40: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?.....</i>	90
<i>Tabla 41: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?.....</i>	91
<i>Tabla 42: Resumen de dimensiones pos test.....</i>	92
<i>Tabla 43: Variable desempeño pos test.....</i>	93
<i>Tabla 40: Base de datos.....</i>	103
<i>Tabla 41: Plan de capacitación .....</i>	106

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo del Plan.....	33
Figura 2: Sexo .....	54
Figura 3: Edad en años.....	55
Figura 4: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas? .....	56
Figura 5: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?.....	57
Figura 6: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones? .....	58
Figura 7: Tabla 9:¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?.....	59
Figura 8: :¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?.....	60
Figura 9: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual? .....	61
Figura 10: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados? .....	62
Figura 11: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo? .....	63
Figura 12: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización? .....	64
Figura 13: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?.....	65
Figura 14: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?.....	66
Figura 15: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado? .....	67
Figura 16: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento? .....	68
Figura 17: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?.....	69
Figura 18: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?.....	70
Figura 19: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?.....	71
Figura 21 .....	73
Figura 22: Sexo.....	74
Figura 23: Edad en años .....	75
Figura 22: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas? .....	76
Figura 25: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?.....	77
Figura 26: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?.....	78
Figura 25: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas.....	79
Figura 26: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?.....	80

<i>Figura 27: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual? ...</i>	81
<i>Figura 28: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados? .....</i>	82
<i>Figura 29: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo? .....</i>	83
<i>Figura 30: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización? .....</i>	84
<i>Figura 33: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados? .....</i>	85
<i>Figura 34: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos? .....</i>	86
<i>Figura 33: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado? .....</i>	87
<i>Figura 34: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento? .....</i>	88
<i>Figura 35: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario? .....</i>	89
<i>Figura 38: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones? .....</i>	90
<i>Figura 37: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas? .....</i>	91
<i>Figura 41 .....</i>	93
<i>Figura 38: Cumpleaños .....</i>	107
<i>Figura 39: Marco para fotos de cumpleaños .....</i>	108
<i>Figura 40: Hoja de cumpleaños .....</i>	109



## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática.**

Según Pérez (2016) las gestiones del área de recursos humanos han ido cambiando, ya que antes se dedicaban exclusivamente a contratar personal, realizar planillas, hacer descuentos, pero esto ya no es así, todo ha cambiado, ahora el área de recursos humanos tiene que evaluar, capacitar, realizar reconocimientos a los mejores trabajadores, todo esto porque se han dado cuenta los dirigentes o gerentes de las empresas que existe un impacto positivo, cuando estos realizan una adecuada gestión, teniendo de esta manera a personal eficaces, lo que conlleva sencillamente a la obtención de mayores porcentajes de utilidades.

Por ende se debe desarrollar una adecuada gestión, si el deseo es tener el desarrollo igual como en las Pymes de Chile, las cuales han adoptado diversos mecanismos para poder mejorar el desempeño laboral, entre una de ellas está en tener en cuenta las necesidades de sus colaboradores, lo cual ha hecho que ellos tomen iniciativas, para proponer estrategias, oportunidades en pro de la empresa, a ello se añade que se les ofrece un buen clima laboral, esto hace que cada vez dicho país sea uno de los más competitivos en la región. (Randstad, 2018)

La importancia que ha ido ganando los empleados en las empresas ha sido asombroso, por ello es necesario prestar atención a sus necesidades, capacidades, y todo lo que se pueda sacar provecho de ellos, pues si se potencia sus capacidades y se cubre sus necesidades al máximo, estos tendrán una productividad magnífica. (Rojas, Gómez, Nuñez, & Torres, 2017).

La empresa Capital Humano, en el 2002, hizo un exhaustivo trabajo, donde se vieron involucradas alrededor de mil empresas de diferentes países, llegando a la conclusión que, aquellas empresas que prestan atención a las

instalaciones, sus trabajadores incrementaron en más de treinta por ciento de ingresos, pues se recortó el ausentismo, teniendo de esta manera que, si las empresas quieren seguir en el mercado de manera activa y dinámica, estas deben invertir primeramente en sus empleados; esta investigación se afianza en el estudio de American Society for Training & Development, por el año 2000, aplicó una encuesta cerca de seiscientas empresas americanas, teniendo que, si las empresas invierten en capacitar a sus empleados, estos como respuesta, incrementan en más del 80% en rentabilidad. (Esan graduate school of business, 2017)

En España asegura Mínguez (2017) indica que las empresas españolas cada vez se preocupan más de la gestión de sus equipos humanos, como se ha descrito en líneas anteriores, el talento humano es la base central de toda organización, y en estos tiempos esto se observa aún más, por lo que el 70% de las empresas españolas han puesto a la disposición de sus empleados soluciones tecnológicas, muchos se atreverán a aseverar que estas soluciones tecnológicas serán para acelerar el cálculo de las nóminas, pues la respuesta es no, estas herramientas son básicamente para ayudar a los trabajadores a agilizar sus labores de esta manera estos se vuelven más competitivos, permite que ellos no realicen tareas innecesarias, o que les lleve realizar mucho tiempo, por ende se va tener el tiempo necesario para que estos reciban capacitaciones, reuniones extra laborales para afianzar relaciones, de tal manera se mejorara su desempeño laboral.

En América Latina, la gestión de talento humano, resulta más compleja debido a los cambios constantes que se desarrollan en el ámbito socioeconómico, los cuales requieren una alta flexibilidad organizacional y una visión estratégica a largo plazo; la función de gestión humana durante mucho tiempo ha sido considerada una tarea administrativa de soporte, lo cual se vio reflejado en la encuesta realizada a los líderes de consultoría de los países participantes, especialmente en sus empresas nacionales en donde un 70%

considera que actualmente el rol del área es de soporte administrativo, mientras que el 30% se encarga del control de cumplimiento de políticas. El trabajo de mejora está en proceso de transición para transformarse en aliado estratégico, ubicándose como parte fundamental de la organización, al promover y aportar a la obtención de los objetivos y las metas organizacionales, es por esto que se debe demostrar con resultados la efectividad del área y el impacto económico que esta tendrá dentro de la organización (Deloitte, 2018).

La Revista Ekos, en su artículo en Ecuador, ha evidenciado que uno de los mayores malestares que tiene el trabajador es que no existe una buena comunicación entre jefe-colaborador, a esto ellos lo llaman una falta de alineación, por ello es que es necesario que antes de que se firme el contrato laboral se establezcan las pautas tanto para el trabajador como las obligaciones de las empresas, ya que como manifiestan los trabajadores, que las empresas exigen y esperan mucho de ellos, pero ellos no ven la preocupación por parte de las empresas por brindarles más que una remuneración, quisieran que le ofrezcan una línea de carrera, que está claro que para ello deben de capacitarse, llevar cursos de especialización, entonces ahí ellos podrían sentirse realmente comprometidos, que para ser sinceros esto haría que se mejore el desempeño laboral. (Ekos, 2015)

En el país los límites para seguir creciendo no son el capital ni la tecnología, si no la escasez de talento; por ello, la gestión de talento se vuelve cada vez más importante en el ámbito empresarial peruano. Al existir mayores opciones laborales, las organizaciones tienen que contar con una gestión de talento humano más competitiva, para así poder captar y mantener el mejor talento humano.

En el Perú, el gobierno debe poner ímpetu en la formalización de las empresas, pero de manera coordinada, y brindando beneficios para estas, porque los empresarios están cansados de cumplir con sus tributos, y

exigencias por parte del estado, por ello se debe de formar un ente, el cual brinde a las empresas asesoría, para poder seguir vigentes en el mercado, y más que todo poder brindarles a sus trabajadores mayores ventajas. (Esan graduate school of business, 2017).

Es muy importante recalcar, que el país mantiene un índice de rotación de personal demasiado elevado, esto se da por diferentes factores, por una mejora salarial, por un mejor clima organización, por la obtención de mayores beneficios, como capacitaciones, especialidades. Pues debe ser tarea de todas las empresas, evaluar en que están fallando, que su mejor personal está fugando, quizá el problema no solo es por el lado económico, si no, por una necesidad de autorrealización, por sentirse importantes para la empresa

La empresa Sanicenter S.A.C., se encuentra en una situación bastante crítica en cuanto a sus colaboradores; aunque cada área cumple su rol, este es incierto, la gestión de recursos humanos no ha sido realizada de manera idónea, ya que se cuenta con trabajadores que no reúnen el perfil para el cargo que ocupan, en el cual más de una vez se ha observado casos como renuncias de manera inesperadas hasta el hurto , lo cual está generando mucha incertidumbre no solo entre los empleadores sino también a quienes los contratan puesto que al ingresar tienen 3 meses para desempeñarse, y si en caso no cumplen con la capacidad de trato al cliente, su contrato va minimizándose hasta ser despedidos, esto es una inestabilidad para los trabajadores pues su desempeño laboral no es el adecuado, hay muchas disconformidades, no se nota la identificación con la empresa, ya que , el reconocimiento del desempeño del colaborador es limitado, no existe vendedor del mes, ni reuniones informales tan frecuentes para una mejor convivencia en la organización, no hay capacitaciones quincenales ni mensuales para mejorar la labor del personal y que este sobresalga; no realizan talleres de aprendizaje para situaciones de contingencia. Todos estos aspectos cumplen un rol perjudicial para la empresa, ya que el factor humano es lo primordial.

## 1.2. Trabajos previos.

### **Internacional.**

Loredo (2014) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en México”, planteo como objetivo general si el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visionen México, el tipo de investigación fue cuantitativa, descriptiva. Finalmente se llegó concluyó, que, si la empresa no dispone un plan de motivación, pues no debe esperar que sus empleados sean productivos, ya que como se evidencio, que más del 40% de los empleados esperan algún incentivo.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, ya que muestra el nivel de impacto que se tiene cuando una empresa ha implantado de la mejor manera la gestión de los trabajadores, pues dentro de esos planes deben estar plasmados las acciones para poder mantener a la fuerza laboral comprometida con sus labores. Y esta investigación es de utilidad para este proyecto, ya que brinda un acercamiento hacia el problema del bajo nivel de desempeño, como se sabe la empresa en estudio no otorga a sus trabajadores ningún tipo de incentivo, esto lleva a una total desmotivación, ellos solo se dedican hacer labores puntuales, por ende, es necesario replantear estrategias que mejoren la motivación mediante un plan.*

Narváez (2015) en su tesis titulada “Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas”, planteo como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el tipo de investigación fue de tipo explicativo con un diseño descriptivo. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que es necesario revisar las finanzas y destinar una parte para mejorar en los trabajadores sus habilidades y destrezas.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, ya que en la investigación sale a relucir la falta de programación en lo referente del bienestar de los trabajadores, pues cuando se estudia el clima laboral, este tiene un conjunto de factores, los cuales deben ser armoniosos para que de esta manera el trabajador pueda sentirse a gusto en su lugar de trabajo. Y esta investigación es de utilidad para este proyecto, ya que en la empresa Sanicenter S.A.C, no cuenta con un plan donde se especifique o se tenga previsto el clima laboral, pues los espacios donde ellos desempeñan sus labores son reducidos, no se cuenta con un espacio con dispensador para que puedan tomar agua, las herramientas de trabajo son un poco obsoletas, esto es un factor muy determinante para que ellos puedan tener un buen desempeño.*

Álvarez (2015) en su tesis titulada “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario”, planteo como objetivo general establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo, el tipo de investigación fue de tipo correlacional. Concluyendo lo siguiente, los trabajadores se encuentran bajo presión por la entrega de resultados, pero no laboran en un lugar adecuado, donde puedan explayarse, y sacar a flote todas sus habilidades, todo ello los lleva a estresarse.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que en otras investigaciones no se ha observado que toman en cuenta el estrés, que ahora ya es visto como una de las enfermedades que más padecen las personas, todos se quejan por estrés, todos viven con presión, antes en algunas empresas te especificaban que el trabajo iba hacer bajo presión, pero ahora todas las empresas te contratan bajo esa premisa, desde un inicio ya estas condicionado y por deducción lógica, el estrés rondara en los trabajadores, esto hace que no tengan un buen desempeño, y no porque no cuenten con las aptitudes necesarias, sino porque se encuentran en un ambiente de trabajo muy estresante. Y esta investigación es de utilidad para el desarrollo del proyecto, porque se tendrá que tomar cuenta para elaborar actividades en la propuesta como recreación, reuniones extra laborales, para*

*así poder aprovechar e ir conociendo más a los trabajadores y al mismo tiempo tocando ese lado del estrés, que con las actividades se aliviará un poco.*

Basantes (2015) en su tesis titulada “Gestión de talento humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada Efiervig, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, planteo como objetivo general investigar la incidencia de la gestión de Talento Humano, el tipo de investigación cuantitativo y cualitativo, al igual que una modalidad básica. Finalmente se ha llegado a la siguiente conclusión que es necesario proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, buscando la mejora de la empresa al innovar un proceso que ayude a conseguir sus objetivos organizacionales y a su vez ayuda a guiar a los colaboradores.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante ya que hace hincapié en el mejoramiento para los trabajadores, basado en procesos y la mejora continua, además se puede observar que se detallan los distintos métodos a aplicarse para la obtención de información necesaria, así también aporta con los siguientes aspectos específicos: a ubicar cuales los objetivos principales, y , a tener las pautas de cómo analizar las acciones efectuadas para alcanzar la mejora de la empresa, a cómo realizar una propuesta. Siendo de utilidad para este proyecto ya que brinda un panorama completo, si es que se quiere lograr un buen desempeño, y es otorgándole las herramientas necesarias como un manual de procedimientos, dónde este estructurado cada uno de los procesos que se deben seguir para el desarrollo de una actividad.*

Kestler (2015) en su tesis titulada “Selección de personal y desempeño laboral”, planteo como objetivo general determinar la relación que tiene la selección de personal con el desempeño laboral, el tipo de investigación fue descriptivo transversal, tipo cuasi-experimental. Concluyendo que, se cuenta con personas muy comprometidos con sus labores, pero este índice puede

mejorar aún más, sin dejar de lado que estos hoy por hoy si están respondiendo ante los objetivos de sus puestos.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante ya que, en ella se detallan evidencias de las ventajas que tiene implementar procesos que eleven la productividad de la organización, tomando en cuenta los recursos humanos, que son esenciales para toda organización, aportando específicamente con los siguientes aspectos: cómo mejorar el ambiente en la empresa, y en cómo se puede llegar a validar un plan.*

Alava y Gómez (2016) en su tesis titulada “Influencia de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal de una Institución Pública, Coordinación Zonal 8, durante el periodo 2014”, plantearon como objetivo general objetivo es analizar la influencia de la Administración de los Subsistemas de Talento Humano en el desempeño laboral del personal, el tipo de investigación fue metodológico cualitativo y cuantitativo. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que hay una marcada inferencia entre las variables, en el desenvolvimiento de los trabajadores, por ello no se debe de dejar de lado, seguir la pautas que estos han indicado.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, porque es necesario contar con un departamento que se encargue específicamente de los requerimientos del personal, con el afán de poder otorgarle facilidades para que estos resuelvan dudas y conflictos que no se atreven a consultar con sus fejes inmediatos, teniendo en cuenta que la comunicación es muy importante, y desde que se contrata a un trabajador se debe de tener claro, y también ponerle claro al trabajador, para que este pueda sentir que la empresa necesita de el para poder llegar a obtener los objetivos trazados. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto, pues brinda una visión panorámica de cómo se debe de relacionar con el trabajador, el contacto de confianza esta desde que se es contratado, esto hará que el trabajador se*



*empodere del objetivo de la empresa y trabaje arduamente por ello, porque este sentirá que dicho objetivo es un objetivo personal y no solo es un trabajo.*

Ortiz (2019) en su tesis titulada “Modelo de gestión de talento humano basado en competencias, para la empresa eléctrica regional norte”, planteó como objetivo general diseñar un modelo de gestión de talento humano, el tipo de investigación fue descriptivo, inductivo, analítico sintético. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, no existen manuales, dónde los empleados puedan seguir pautas y de esta manera llegar a cumplir los objetivos, para ello la institución debe de implementarlos, para que se dé una excelente gestión.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que muestra la importancia de contar con planes, manuales. Es así que los resultados de la mencionada tesis reflejan el ímpetu de aplicar una buena gestión, mediante planes, manuales e instrumentos, siendo muestra de cómo aplicarla adecuadamente, se detallan los instrumentos y métodos a emplearse en este tipo de investigación, además contribuye con los siguientes aspectos específicos: a cómo fundamentar con evidencia teórica, y a cómo identificar los problemas, para realizar un programa adecuado. Además, se encontró en los resultados que el 92% manifestó que la empresa si cuenta con un plan de capacitación, sin embargo, de otro lado se contestó que este plan encamina el desarrollo en un porcentaje muy bajo siendo 3%, esto indica que no se trata de realizar cualquier plan de capacitación sino de elaborar uno que verdaderamente haga que la empresa se desarrolle adecuadamente. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto, debido que, al querer implantar un plan, este debe hacerse con pleno compromiso y responsabilidad, diseñando una estrategia acorde a la necesidad que mantiene la empresa, y encargarse de velar por que se desarrolle un plan de manera correcta, para que este tenga resultados óptimos.*

## **Nacional.**

Ramos (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de capacitación para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente en el área de servicios de la empresa de impresión y distribución, Lima, 2017”, planteo como objetivo general es determinar una propuesta de capacitación para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente, el tipo de investigación fue cualitativo-cuantitativo. Finalmente llego a la siguiente conclusión, si se aplica la propuesta, esta tendrá buenos resultados, tanto financieras como de valoración de los empleados hacia ella, ya que, estos podrán tener las herramientas para otorgar a los clientes una buena atención, logrando el fin de toda empresa, es la captación y fidelización.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, ya que se centra en la implementación de planes de capacitación en una empresa, ya que así mejorará la calidad de sus servicios, y será más atractiva para los cliente, con ello se puede agregar que este estudio es un buen aporte para la investigación en los siguientes aspectos específicos: Porque nos muestra la importancia y las causas y consecuencias, de proponer un plan de capacitación en las empresas, detallando en sus conclusiones que la calidad de servicio aumenta, además de que el retorno de la inversión sería mayor, y en cómo debe implementarse capacitaciones para una mejora. Esto evidencia es muy beneficioso, también queda de convicción que un plan de gestión lleva a acercarse a los clientes y a retenerlos en más del cincuenta por ciento.*

Canales, Cuaco, y Estela (2017) en su tesis titulada “Plan piloto de gestión de recursos humanos del sistema de artillería de campaña del ejército”, plantearon el objetivo general desarrollar un plan piloto de gestión de recursos humanos del Ejército para el desarrollo de personal de tropa especialista que asegure la sostenibilidad del nuevo sistema de artillería de campaña del componente terrestre del comando operacional sur, la investigación fue no experimental, descriptivo transaccional, y cualitativo. Se llegó a la siguiente

conclusión, que es importante, tener claro, que, si se desea brindar un producto de calidad, se debe de capacitar a aquellos trabajadores que son el corazón de la empresa, es decir los de artillería, pues ahora se ha introducido un nuevo sistema para su funcionamiento.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, pues muestra que la gestión de recursos humanos está enfocada en brindar lo mejor de sí al consumidor, brindando un diagnóstico preciso de las organizaciones, esto demuestra la importancia de desarrollar planes de gestión, teniendo en cuenta la capacitación, aportando específicamente con: aspectos teóricos, y en cómo realizar un plan de capacitación al personal. Y es de utilidad para el desarrollo de este proyecto, porque resalta la importancia realizar programas de capacitación, lo cual hará que se comprometan con los las metas, y todos en conjunto trabajen por esto, puesto que beneficiará tanto a la empresa como a los trabajadores.*

Campos y Lao (2018) en su trabajo titulado “Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico”, plantearon como objetivo general el proporcionar a la empresa MR. Inversiones una propuesta, la investigación fue descriptivo, cualitativo. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que la información presentada invita a aplicar el modelo propuesto en las empresas del sector manufacturero, a fin de mejorar la productividad de estas y lograr una ventaja competitiva, por ende, las empresas logren responder a las exigencias cambiantes del entorno empresarial.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que muestra como con un buen programa de gestión del conocimiento se facilita la transmisión de información y habilidades de la empresa a sus colaboradores, así como también examinar el tipo de competencia adecuada para cada actividad asignada de trabajo e identificar talentos y capacidades de cada uno de sus trabajadores para saber aprovecharlos y orientarlos para*

*mejorar su productividad. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto pues da pautas de cómo elaborar una propuesta de gestión en cuanto al conocimiento, y a cómo realizar un análisis de la empresa, a ello se añade que en la tesis se manifiesta que con un adecuado plan de gestión se contrarrestará a la competencia que existe en el mercado, permite mejorar el posicionamiento de las empresas, pues, se dará cierta resistencia al cambio en los trabajadores lo que se solucionará mediante capacitaciones.*

Álvarez (2018), en su tesis titulada “Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2018”, plantearon el objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, la investigación fue de diseño no experimental, tipo de investigación cuantitativo. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que hay mucha inferencia en el desempeño, y la aplicación de un programa de talento humano, pues de desarrollarse bien este programa, los trabajadores podrán elevar su entusiasmo y ganas de seguir desarrollando sus labores.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que en ella se centró, el darle valor al personal, ya que queda entendido que, los trabajadores son el ente que mueven cualquier organización. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto, porque se ha corroborado la importancia de la capacitación en las empresas, añadiendo a ello que, con el desarrollo del plan, se mejorará la calidad del trabajo, siendo esto beneficioso para la empresa.*

Gutiérrez, Huamani, y Tanta (2018) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su influencia en el desarrollo organizacional en la constructora CAME S.A., Lima 2017”, plantearon como objetivo general establecer cómo la gestión de talento humano influye en el desarrollo organizacional de la empresa Constructora CAME S.A, la investigación fue cuantitativa. Concluyendo, que,

por el hecho de no haber puesto interés en las necesidades de los trabajadores, no sólo los que trabajan encargadas de la parte administrativa, sino de toda la empresa, se ha generado una disfunción de las labores y de los entregables de cada obra.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, de manera que es de suma importancia que las empresas cuenten con planes para la capacitación, para así acercarse más a los trabajadores, tal y como se detallan en las conclusiones, es preciso mencionar también que la tesis muestra diferentes métodos que se pueden tomar como ejemplo para la presente investigación, así también aporta en los siguientes aspectos: cómo tomarles importancia a las capacitaciones. Y es de utilidad, ya que se podrán detectar las anomalías en la empresa, pudiendo mitigarlos y resolverlos con un plan de acción, lo que hará que la empresa sea eficiente.*

Martínez (2018) en su tesis titulada “Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud, 2018”, planteo como objetivo general demostrar que la gestión del talento humano, la investigación tuvo un diseño no experimental, transversal. Concluyendo, que, hay una gran influencia entre las variables, ya que el índice de Nagelkerke indica un grado de predominio de 44,4% sobre la mejora de la gestión pública y 24,4% sobre el desempeño laboral.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, debido a que con este estudio queda claro que la gestión de talento humano, no sirve meramente solo para las empresas privadas, sino que es de gran utilidad para las organizaciones privadas, que son las que albergan una mayor cantidad de trabajadores en cada área, además aporta específicamente en cómo se debe manejar una adecuada gestión. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto porque mediante resalta la importancia de un plan de gestión y*

*brinda pautas para poder tener un mejor desempeño laboral con la adecuada implantación.*

Cutimbo y Valderrama (2018) en su tesis titulada “Estrategias de gestión para la mejora del perfil de competencias del administrador de una empresa de cine en la ciudad de Lima”, plantearon como objetivo general establecer estrategias de gestión para identificar las competencias que mejoren el perfil del administrador de una empresa de cines en la ciudad de Lima, la investigación fue cuantitativo-cualitativa. Concluyendo que, las estrategias definidas permitirán satisfacer las necesidades para mejorar las competencias de los administradores de cine, y existe los recursos necesarios para mejorar perfil de competencias de los administradores de cine.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que hoy en día las empresas requieren personas con mayores capacidades tanto cognitivas como emocionales para dar soluciones rápidas y efectivas a los diferentes procesos, y por lo tanto son exigentes al momento de contratar a un profesional para un puesto, siendo este trabajo una buena propuesta para contrarrestar situaciones que se puedan presentar en la empresa, aportando así a la investigación en lo siguiente: en dar pautas de qué tipos de estrategias se deben implementar de acuerdo capacitar y mejorar las competencias. Y es de utilidad para el desarrollo de la investigación, porque facilita una ficha comparativa, para así observar el manifiesto de las competencias en la actualidad y compararlas con las anteriores a la implementación del plan, esto indica que para medir que tan efectivo ha sido el plan, es necesario o podría aplicarse una ficha comparativa.*

## **Local.**

Mayanga (2017), en su tesis titulada “Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Ángel Divino, Chiclayo 2016”, planteó como objetivo general proponer estrategias de gestión de talento humano, la investigación tuvo un diseño descriptivo, cuantitativo. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que, se evidencia falta de capacitaciones, pues sólo se capacitan determinados trabajadores, esto ha llevado que, en la empresa, el desenvolvimiento de los trabajadores no sea del todo aceptable.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, pues hace notar como, no tomar en cuentas las necesidades de sus colaboradores, dificulta en sus labores diarias de estos, haciendo que su desempeño sea bajo. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto, porque hace hincapié en brindarle mayor atención hacia el recurso humano, también muestra cómo medir el desempeño.*

Yamunaque y Tantajulca (2017) en su tesis titulada “Propuesta de programa de estrategias de gestión del talento humano para desarrollar las competencias profesionales de los estudiantes del IX y X ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la universidad privada Juan Mejía Baca”, teniendo como objetivo general Diseñar, fundamentar y proponer un programa de estrategias para desarrollar las competencias profesionales, la investigación tuvo un diseño propositivo, y el tipo de investigación fue cualitativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión que en su mayoría los estudiantes del IX y X ciclo de la Carrera Profesional de Administración Hotelera Turismo y Eco Turismo de la Universidad Privada Juan Mejía Baca, no desarrollan las competencias profesionales que les permita desarrollar el talento humano. Esto trae como consecuencias, desconocimiento de los procesos científicos, bajo rendimiento académico y conocimiento empírico en vez de científico.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, porque resalta la importancia de la propuesta para el mejoramiento del talento humano para para que ellos puedan desarrollar las competencias profesionales que amerita la carrera, manifestándose en esta investigación la importancia de realizar una adecuada gestión de talento humano, y por lo tanto dando propuestas que mejoren las capacidades de las personas. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto porque muestra cómo realizar una propuesta, y en qué tipos de investigación considerar para llevar a cabo el estudio, como las fichas de observación lo cual sirve de ejemplo para emplearse en el presente trabajo, puesto que con las fichas de observación se puede tener evidencia de cuál es el nivel de las capacidades del personal antes de implementar cualquier programa de capacitación.*

Fernández (2017), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para brindar un mejor servicio en el hospital Belén, Lambayeque, 2015”, planteo como objetivo general elaborar un modelo de gestión de talento humano para mejorar la calidad de servicio en el hospital Belén de Lambayeque, la investigación tuvo un diseño no experimental, expos-facto, con tipo de investigación mixto. Concluyendo: el puesto que ocupa cada trabajador está de acuerdo a su nivel de preparación, por lo cual el proceso de selección de personas es el adecuado, pudiéndose mejorar a través de un modelo de selección por competencias más riguroso, basándose en la formulación de estrategias de la gestión de competencias que se centran en mejorar los procesos de selección para garantizar los recursos humanos ideales que puedan brindar calidad de servicio al usuario.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, puesto que se aporta en diferentes aspectos como: implementar propuestas o planes para poder mejorar la calidad del servicio que brinden diferentes empresas. Además, se manifiesta que el 54% de los colaboradores está de acuerdo con que si existe un proceso riguroso.*



Ramírez (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de Gestión educativa local Ferreñafe”, planteo como objetivo general proponer un programa, la investigación fue propositivo, con un tipo de investigación cualitativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que, no sea han seguido las pautas de la implantación de un equipo que se encargue de velar por el desarrollo de los trabajadores, teniendo en claro, que esto viene dispuesto según ley.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, de manera que pretende mostrar, que en muchas instituciones públicas dejan de lado, el acercamiento de los funcionarios y en la oportunidad de brindarles mayores beneficios a sus colaboradores. Aportando de esta manera al estudio, debido a que muestra que el presentar una adecuada gestión de talento humano permitirá una eficiencia y eficacia, en las funciones de los colaboradores, así también aporta en lo teórico, brindando pautas de que línea seguir al momento de redactar la teoría. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto porque se mostró que, con un adecuado plan basado en los trabajadores, hace que sean más notables las habilidades conocimiento, liderazgo, toma de decisiones, lo que significa que si se elabora un plan este contribuirá en mejorar en cada uno de los mencionados.*

Ramírez y Saavedra (2018) en su tesis titulada “Diseño de programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del talento humano de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2016, plantearon como objetivo general diseñar un programa de capacitación que contribuya a fortalecer las competencias laborales del talento humano de la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo, la investigación tuvo un diseño de investigación descriptivo-Propositivo, tipo de investigación no experimental. Concluyendo, que, la Unidad de Gestión Educativa Local Chiclayo presenta debilidades en el tema de capacitación, según el diagnóstico obtenido al aplicar los instrumentos de estadística descriptiva simple, se demuestra que tiene un plan de capacitación

para formación del talento humano (41.3%); el personal no participa activamente en la planificación de los programas de capacitación (66.7%); los temas no son de interés local (64.0%); no responden a las necesidades laborales (60.0%); los horarios no son los apropiados (77.3%); el recurso humano no asiste masivamente a las capacitaciones (78.7), etc.; concluyéndose que existe las condiciones y necesidades urgentes de implementar un modelo de capacitación integral.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, ya que refleja la importancia de los planes de gestión de talento humano en diversas empresas radica en los siguientes aspectos específicos: en cómo implementar programas o planes de capacitación para la formación de talento humano, en cómo aplicar un diagnóstico situacional a la empresa y a que instrumentos de medición se pueden usar. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto como se menciona en las conclusiones el 60% responde que el programa de capacitaciones no responde a sus necesidades laborales, por ello que se debe hacer una adecuada formulación, teniendo muy presente que responda a las necesidades laborales, y también concientizar a los colaboradores sobre la importancia de tomar las capacitaciones.*

Huamán (2018) en su tesis titulada “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo-2017, planteo como objetivo general elaborar una estrategia de gestión, que tenga en cuenta la relación entre el rendimiento productivo y la motivación, tipo de investigación cualitativa-cuantitativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que, se determinó las tres etapas de la organización: teniendo como indicadores: Incorporación del talento humano, desarrollo y formación de talento, compensación e incentivos e integración familiar, se observa que tales indicadores avivan las mejoras y el clima organizacional.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante, pues destaca la utilidad, ya que, al darle beneficios a los trabajadores, se logrará*

*que estos se sientan comprometidos, mediante actividades donde estén involucrados todos. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto por da un aporte significativo en relación a cómo y qué estrategias referidas a incentivos se pueden implementar, siendo esta una nueva forma de retener al personal, pues esta tesis aporta de manera práctica al presente trabajo debido a que se presenta una validación de la estrategia de gestión mediante la técnica de juicio de experto, lo cual sirve de ejemplo para ver que técnica de validación se puede usar.*

Timaná y Ballesteros (2018) en su tesis titulada “Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa Oxyman –Chiclayo”, plantearon como objetivo general proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Oxyman Comercial S.A.C, Chiclayo, el tipo de investigación cuantitativa. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que, es necesario que los jefes monitoreen el desenvolvimiento de las labores de los trabajadores, y del bienestar que se les brinde, afianzada en las oportunidades de desarrollo profesional.

*En este sentido la investigación descrita en líneas anteriores es relevante ya que muestra una vez más la importancia de la gestión de talento humano para la mejora del desempeño laboral, así como para capacitación de los trabajadores de diferentes empresas, y como se mencionó en sus conclusiones el desempeño laboral era de nivel muy bajo, y que, con la implementación del plan, se corrigió el nivel del mismo, esto indica que para poder incrementar las mejoras es necesario tomar acciones. Y es de utilidad para el desarrollo del proyecto porque da pautas de cómo elaborar un plan de gestión humana que mejore la situación de los colaboradores de la empresa, ya que en él se encuentran referencias necesarias, también contribuye en lo teórico para así orientar adecuadamente la investigación.*

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

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

Collings y Mellahi en el 2009 definieron, como actividades y procesos que involucran a los que identifican sistemáticamente las posiciones claves para diferenciarse, consiguiendo una ventaja en la empresa, ya que, se prepara a los trabajadores para que desarrollen actividades de alta capacidad, de manera que genere beneficios continuos. (Al Ariss, Cascio, & Paauwe, 2014, p. 174).

*Por esa razón se puede decir que el plan de talento humano es un grupo de procesos que tienen la finalidad de identificar los puestos claves para lograr diferenciarse de la competencia, contribuyendo a la empresa con una ventaja competitiva bien definida, y a su vez desarrollar talentos de alto potencial que aporten a la productividad de la misma.*

El plan de gestión de talento tiene por objetivo, fomentar eficaces actividades, de esta manera y se puedan sostener en el tiempo, partiendo de la identificación de las ventajas competitivas para poder potenciarlas. (Alonso & García, 2014, p. 11).

Así pues, se busca aumentar el desempeño de los colaboradores, donde todos salgan beneficiados, pero en primer lugar el de los trabajadores, para que todo sea armonioso en la empresa. (Alonso & García, 2014, p.12).

#### **Teoría de Ariss, Cascio y Paauwe (2014).**

La teoría de Al Ariss, Cascio y Paauwe en el 2014, define como: Una serie de procesos, las cuales llevan a identificar las necesidades de los trabajadores, para poder sacar a flote a la empresa, e implementar el desarrollo de una estructura diferenciada de RR.HH. para facilitar la cobertura de esas posiciones (Alonso & García, 2014, p. 11).

De acuerdo con la teoría mencionada la importancia de realizar un plan donde este permitirá el desarrollo de ventajas competitivas en la empresa y con ello el del talento humano, el cual teniendo un potencial muy alto que aportará de sobremanera a la empresa, llegará a convertirse ser pieza fundamental de la misma.

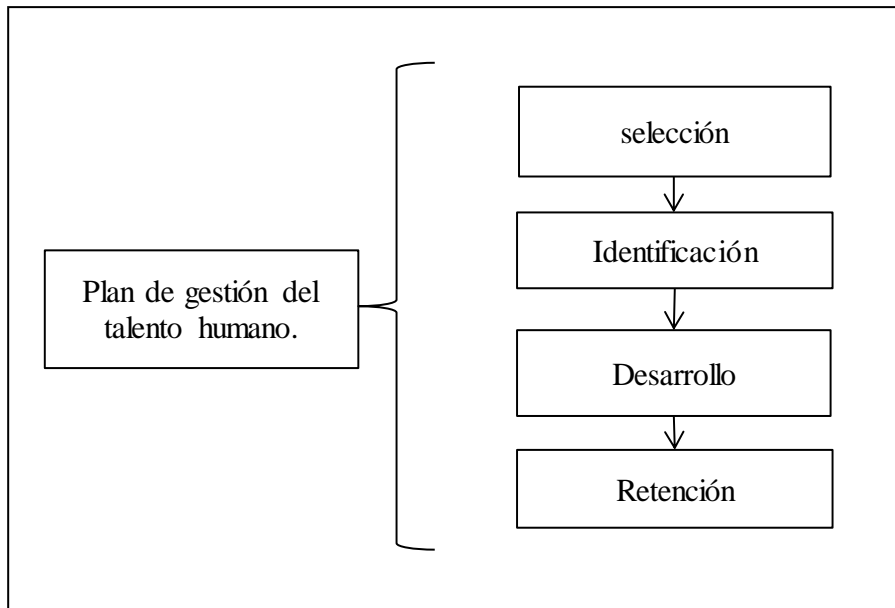


Figura 1: Modelo del Plan  
Fuente: Alonso y García (2014).

Es así que como se puede observar, que se encuentra dividido en las siguientes etapas:

### Dimensiones

Según el modelo de Al Ariss, Cascio y Paauwe se puede decir que las etapas son: (1) Selección, (2) Identificación, (3) Desarrollo, (4) Retención (Alonso & García, 2014, p. 174).

**Selección:** Consiste en la forma de encontrar a los candidatos posibles., por ello se realiza la evaluación interna, la cual se va a describir a continuación:

**Evaluación Interna:** Es un proceso por el cual las organizaciones se analizan, poniendo énfasis en la visión, políticas, análisis de datos sobre estancia de los trabajadores. (Alonso & García, 2014)

**Obtención de candidatos:** Es el análisis de quienes de los candidatos serán los más aptos para ocupar un determinado puesto o cargo y desempeñarlo adecuadamente. (Alonso & García, 2014)

**Identificación:** Es definido como la manera de encontrar el personal de mayor ventaja, o también del que se esperan los mejores resultados, su elemento es el siguiente:

**Evaluación de capacidades:** Se trata de evaluar todo el potencial de los colaboradores en la empresa. (Alonso & García, 2014)

**Desarrollo:** Es definida como la importancia en hacer crecer al talento humano, *para poder obtener a talentos en la empresa, para evitar la salida del personal eficiente*, se puede decir, que los directivos podrán reemplazar a cualquier trabajador, si es que se presenta algún inconveniente, pues todos están capacitados para cumplir cualquier rol, configurando de esta manera un fuerte equipo humano capacitado en cuanto a influir en el diseño de futuras estrategias, y está compuesta por los siguientes elementos:

**Plan de carrera:** Se realiza un análisis de la fuerza laboral basándose en los perfiles, para poder ubicarlos en el área correspondiente. (Alonso & García, 2014)

**Oportunidades de ascenso:** Proceso mediante el cual la empresa brinda capacitaciones u otros beneficios a los trabajadores, donde estos puedan mostrar sus habilidades, para poder aspirar a otros cargos. (Alonso & García, 2014).

**Retención:** Se define como la acción para no dejar ir al verdadero capital humano de la empresa, para ellos tiene que evaluar su desempeño, reconocer

el talento, y adoptar un compromiso con el trabajador, estos se explican a continuación:

**Evaluación del desempeño:** Es la acción de comprobar mediante un instrumento, como se puede llegar a lograr los objetivos por parte del trabajador. (Alonso & García, 2014)

**Reconocimiento del talento:** Se refiere a lo que hace la empresa para premiar a aquellos trabajadores que han logrado los objetivos trazados. (Alonso & García, 2014)

**Compromiso con el trabajador:** Se refiere a la acción de identificar aquellos trabajadores que están alineados con los objetivos organizacionales, pues estos son los que valen la pena ofrecerles algún incentivo para que opten por quedarse en la empresa. (Alonso & García, 2014)

### **1.3.2. Desempeño laboral.**

Según Tacunga (2015) lo define, como el producto de las metas profesionales, en una empresa, dentro de un periodo, teniendo en cuenta que este debe sujetarse a las exigencias que amerita el caso. (Palmar y Valero, 2014, p. 166).

Chiavenato (2001) define el desempeño laboral, como la manera correcta de realizar sus labores, lleno de entusiasmo y motivación para llegar las metas de la empresa. (p. 356)

Por ello, para que los trabajadores sientan que están haciendo un buen trabajo, pues están organizándose de tal forma que involucran sus habilidades, interrelacionándose con sus compañeros de trabajo para poder cumplir con las metas. (pp. 356-357)

## **Dimensiones del desempeño laboral**

Chiavenato (2014) menciona que está compuesto por las siguientes:

**Calidad del trabajo:** Plasma la manera correcta de realizar una actividad o gestión, por ello sus elementos son:

**Nivel de Eficiencia:** Se refiere al ímpetu que dedica cada trabajador en el desarrollo de sus actividades. (p. 356)

**Nivel de Eficacia:** Se considera, el nivel de respuesta que tiene el trabajador en la ejecución de sus labores, haciendo un uso correcto de las herramientas proporcionadas. (p. 356)

**Organización del trabajo:** La organización del trabajo se refiere a la rapidez para poder desempeñarse en el cargo, a continuación, se explica dicho elemento.

**Nivel de Rapidez:** Capacidad para adaptarse de forma inmediata, ante las necesidades de una actividad. (p. 356)

**Colaboración:** La colaboración es el conjunto de acciones para cumplir con los objetivos plasmados, este está compuesto por:

**Nivel de Objetivos de equipo y disposición:** Capacidad para interactuar con todo el personal de la empresa, sin poner importancia al grado de mando. (p. 356)

**Nivel de Puntualidad:** Pretende resaltar el compromiso con la asistencia de manera puntual (p. 356)

**Responsabilidad:** Es la capacidad que tiene el trabajador para lograr sus tareas, este está compuesto de los siguientes elementos:



**Nivel de Responsabilidad:** Tiene presente cuáles son sus tareas asignada, ejecutándolas según los niveles de calidad exigidos por la empresa.

**Nivel de productividad:** Sus labores son ejecutadas teniendo el mínimo cuidado, con el objetivo de reducir los errores.

**Nivel de actitud reservada:** Paciencia para cumplir sus funciones, sin caer en la ambigüedad de filtrar información a la competencia. (p. 356)

**Entrega de resultados:** Se tiene presente la capacidad de respuesta para desempeñarse efectivamente ante situaciones de presión, por ello sus elementos son los siguientes:

**Nivel de presión en el trabajo:** Se refiere a la entrega de resultados en tiempo real, sin presentar alteraciones. (p. 356)

**Nivel de respuesta:** Es la capacidad de poder brindar al cliente información acertada en cuanto al bien o servicio. (p. 356)

**Iniciativa:** Capacidad de tomar decisiones inesperadas, su elemento se describe a continuación:

**Nivel de iniciativa:** Se refiere a la manera de actuar eficiente cuando no ha recibido instrucciones detalladas. (p. 356)

## **Evaluación del desempeño laboral**

Chiavenato (2014) menciona, que, para medir el desenvolvimiento de los trabajadores, se pueden utilizar diversos indicadores, con la evaluación del mérito, informes de progreso, y evaluación de eficiencia funcional, pues este es

un medio, que identifica los inconvenientes que se están presentando, ayudando a mitigarlos, si es que se pueden por completo o gradualmente, hasta lograr un eficiente desempeño (Chiavenato, 2014, p. 357).

### **Objetivos de la evaluación**

Chiavenato (2014) menciona que, el objetivo del desempeño es mejorar gradualmente el accionar de los trabajadores, pero para lograr este cometido se tiene que alcanzar diversos objetivos intermedios, los cuales se van a describir a continuación. (pág. 364)

a. Lograr medir el potencial de los trabajadores para determinar su plena utilización. (p. 364)

b. Tratar a los trabajadores como la mayor ventaja competitiva frente a los competidores. (pp. 364-365)

c. Brindar a los trabajadores, la oportunidad de verlos crecer oportunamente en aras del beneficio para la empresa. (p. 365)

### **Beneficios de la evaluación**

Chiavenato (2014) menciona, que, para evaluar oportunamente el desempeño, se tiene que planear, coordinar y desarrollar los objetivos, puestos estos traerán beneficios a corto y largo plazo. A continuación, se van a describir los beneficios:

#### **1. Beneficios para el gerente**

a) Analizar el comportamiento de sus trabajadores, anteponiendo medidas que sean capaces de contrarrestar la imparcialidad. (p. 365)

b) Tener en mano los índices de mejora para poder elevar el estándar de desempeño de los trabajadores. (p. 365)

c) Mantener comunicación fluida con los trabajadores, para hacerles presente que la evaluación del desempeño es un sistema equitativo. (p. 365)

## **2. Beneficios para el subordinado**

- a) Saber los objetivos que desea alcanzar la organización. (p. 365)
- b) Tener claro cuáles son las exigencias por parte de los jefes. (p. 365)
- c) Tomar conciencia del plan que han planteado los jefes para el cometido de los objetivos. (p. 366)
- d) Se autoevalúa y autocrítica sobre su desempeño. (p. 366)

## **3. Beneficios para la organización**

- a) Se identifica al personal apto para ir de la mano con los objetivos de la empresa. (p. 366)
- b) Analiza aquellos profesionales que necesitan capacitarse, para poder ascenderlos.(p. 366)

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

¿De qué manera la aplicación del plan de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019?

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

Desde el punto de vista práctico, se justifica, porque se va poder obtener los datos del desempeño laboral y por ende se podrá implantar un plan de gestión de talento humano, que permita tener un mejoramiento del desempeño, beneficiando en primer lugar a la empresa como a los trabajadores, ya que se podrá elevar las utilidades y productividad de empresa -trabajador.

Desde el punto de vista teórico, se podrá tener conocimiento de las diferentes teorías por los autores citados, como el : Plan de gestión del talento humano donde Alonso y García (2014) indican que el plan de gestión de talento tiene por objetivo, fomentar eficaces actividades, de esta manera y se puedan sostener en el tiempo, partiendo de la identificación de las ventajas competitivas para poder potenciarlas; y el desempeño

laboral que Chiavenato (2001) define el desempeño laboral, como la manera correcta de realizar sus labores, lleno de entusiasmo y motivación para llegar las metas de la empresa. (p. 356).

Desde el punto de vista metodológico, la investigación podrá probarse la hipótesis planteada, mediante la recolección de datos teniendo como base la medición numérica, además tendrá un diseño pre experimental pues se realizará un tratamiento la población que va a analizarse, y es útil para acercarse a la problemática en cuestión.

Finalmente será importante porque con esta investigación se permitirá dar solución al problema, consecuentemente implantar un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sanicenter S.A.C. De otro lado la investigación servirá de ejemplo en cómo se debe realizar y aplicar un plan de gestión.

## **1.6. Hipótesis.**

La aplicación del plan de gestión del talento humano contribuye en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., CHICLAYO – 2019.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1 Objetivo general.**

Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

### **1.7.2. Objetivos específicos.**

1. Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

3. Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

4. Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO.**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

#### **2.1.1 Tipo de investigación.**

El proyecto fue de tipo cuantitativo, porque existió una realidad objetiva que se quiso llegar a conocer, además este tipo de investigación es aquella que representa un conjunto de procesos, utilizando herramientas para probar la hipótesis, mediante la ayuda de sistemas estadísticos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

*Este proyecto de tipo cuantitativo debido a que se vio reflejada la necesidad de medir las variables, así como comprobar si es efectivo o no elaborar un plan de gestión del talento humano, es decir plantearse el problema delimitado, se planteó una hipótesis, y se procedió a una recolección de datos, para estimar los fenómenos que pueden ocurrir.*

Por otro lado, también se puede afirmar que la investigación fue de tipo aplicada, debido a que el problema estuvo establecido y fue conocido por el autor, y por tal se utilizó para dar respuestas a preguntas específicas; además porque se tuvo delimitado y definido un problema, y se obtuvo una resolución práctica a dicho problema (Rodríguez, 2019).

*Se puede decir finalmente que fue de tipo aplicada debido a que se centró en cómo se puede llevar a la práctica las teorías planteadas sobre el plan de gestión.*

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

Se consideró específicamente un diseño pre experimental, ya que, es aquel que consiste en realizar un tratamiento a la población que va a estudiarse y después de ello, se tiene que medir nuevamente las variables, para analizar los cambios que se han dado. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Es así que se puede decir que, la investigación fue de diseño pre experimental, debido a que se aplicó un plan de gestión de talento humano a los colaboradores y se vio, si el mencionado plan contribuirá.

Debido a lo mencionado, este trabajo de investigación se empleo el estudio de caso con una sola medición, por lo tanto el diagrama del diseño preexperimental fue el siguiente:

**G → X → O**

G: Tratamiento a la empresa: Plan de gestión de talento humano.

X: Desempeño laboral.

O: Medición de los resultados.

Se han recurrido a los siguientes métodos:

**Análisis:** Se parte por estudiar parte por parte las teorías, para que de esta manera se pueda dar solución a la problemática. (Bernal, 2006, p. 60)

**Inductivo – deductivo:** Método que se basa en hacer un análisis de la problemática en cuanto a las variables en cuestión, para poder luego ir planteando el problema principal, los objetivos, hipótesis, hasta llegar a las conclusiones. (Bernal, 2006, p. 60)

## **2.2. Población y muestra.**

### **2.2.1. Población.**

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la población “se basa en los agentes que son de interés del estudio, los cuales reúnen ciertas características relevantes” (p. 174).

En la investigación la población fue finita, compuesta un total de 68 personas, la misma que se ha detallado en la siguiente tabla:

Tabla 1: Jefes de áreas

<b>Cargo</b>	<b>N° de trabajadores</b>
Administrativos	7
Almacén	12
Caja	8
Ventas	12
Distribución	14
Abastecimiento	9
Control de calidad	6
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

*Fuente:* Elaboración propia

### **2.2.2. Muestra.**

“Es la parte fundamental del estudio, el cual ha sido extraído de la población” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 175).

Por ser la población de ese tamaño, la muestra representativa fue igual que la población, es decir 68 trabajadores.

### **2.3. Variables, operacionalización.**

#### **2.3.1. Variables.**

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

Una serie de actividades y procesos, las cuales llevan a identificar las necesidades de los trabajadores, para poder sacar a flote a la empresa e implementar el desarrollo de una estructura diferenciada de RR.HH. para facilitar la cobertura de esas posiciones (Alonso & García-Muina, 2014).



## **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2001) define el desempeño laboral como la manera correcta de realizar sus labores, lleno de entusiasmo y motivación para el logro de los objetivos de la empresa. (p. 356)

### 2.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2: Operacionalización

<b>Variabes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos.</b>
Plan de gestión del talento humano.	Selección	Evaluación interna	1,2,3,4,7,10, 14	Instrumento: Entrevista
		Obtención de candidatos.		
	Identificación	Evaluación de capacidades	12	
		Desarrollo	Plan de carrera	
	Oportunidades de ascenso			
Retención	Reconocimiento del talento	Compromiso del trabajador	5, 9,11,13	
Desempeño Laboral	Calidad del Trabajo	Nivel de eficiencia	1	Técnica: Encuesta a jefes de área/ escala de Likert
		Nivel de eficacia		
	Organización del Trabajo	Nivel de rapidez	2, 3, 4,5,6	
		Nivel de objetivos de equipo		
	Colaboración	Nivel de disposición	7,8,9	
		Nivel de puntualidad		
Responsabilidad	Nivel de responsabilidad			

	Nivel de productividad		a) Muy frecuentemente
	Nivel de actitud reservada		b) Frecuentemente
Capacidad para soportar presión al entregar resultados	Nivel de presión en el trabajo	10,11,12,13,14	c) Ocasionalmente
	Nivel de respuesta		d) Raramente
Iniciativa	Nivel de iniciativa	15, 16	

---

*Fuente:* Elaboración Propia

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

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos.**

Se utilizó dos técnicas, entre ellas, la encuesta que es “la que se encarga de recopilar información importante para el desarrollo de la investigación” (López & Fachelli, 2015, p. 8).

La mencionada encuesta fue redactada con preguntas elaboradas estrictamente para los trabajadores.

Otra de las técnicas que se empleo fue la entrevista estructurada, la cual se guío por un programa que describió exactamente los ítems, el orden y la manera en que se preguntó, mediante esta técnica se logró reducir los sesgos introducidos por el investigador, aportando una mayor consistencia en los datos que se recogieron, permitiendo utilizar entrevistadores poco entrenados. (Hérmendez, Fernández, & Baptista, 2014, p. 194).

La entrevista, tuvo preguntas estructuradas esta fue respondida por el gerente de la empresa Sanicenter S.A.C. el cual respondió como se viene gestionando el talento humano en la empresa.

### **2.4.2. Instrumentos para la recolección de datos.**

El cuestionario: Se define de esta manera: “Es una serie de preguntas diseñadas para dar respuesta a la problemática y a la hipótesis” (Hérmendez, Fernández, y Baptista, 2014, p. 217).

Cuyas preguntas estuvieron dirigidas a todos los trabajadores de la empresa, para poder resolver los objetivos propuestos, cuyas preguntas tuvieron medida de escala de Likert.

Además de una guía de entrevista, siendo su finalidad, recolectar toda la información relevante, son el debido cuidado, y siguiendo diversas pautas. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 407).

La guía de entrevista se estructuro con preguntas abiertas, recabando información por parte del gerente.

### **2.4.3. Validez y confiabilidad.**

Los instrumentos se validaron mediante la técnica de “juicio de expertos”, la evaluación de los instrumentos se realizó a 5 expertos, siendo estos; el Lic. Rafael Olaya León, Lic. Mirko Merino Núñez, Lic. Rafael Martel Acosta, Abog. José Fernández Vasancá, y al Ing. José Zuloeta Salazar.

La confiabilidad según Corral (2009) debe ser medidas mediante el coeficiente de alfa de Cron Bach, que como valor mínimo es cero, y el máximo es 1, que delata una confiabilidad total. (p. 241)

*Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	10	100,0

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

*Estadística De Fiabilidad*

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
, 829	16

*Fuente:* Programa Estadístico SPSS.

El alfa de con Bach fue de 0,829, por lo que se deduce que el nivel de fiabilidad es elevado, por lo tanto, mostro que existe confiabilidad.

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

Se utilizó el aplicativo estadístico llamado SPSS 25, los datos se presentaron en tablas y figuras estadísticas de acuerdo a la norma APA, que permitieron mostrar de manera clara y específica los resultados,

## **2.6. Criterios éticos.**

Los criterios éticos que fueron tomados en cuenta, siguen la línea del reporte Belmont (2014). y se explican a continuación:

**1. Respeto a las personas:** Basándose en brindarle la protección de la información que proporcionen, y que esta solo será utilizada una vez.

**2. Beneficencia:** Los datos recabados sólo serán manejados para poder dar una solución a la problemática.

**3. Justicia:** Serán tratados todos los informantes con el debido respeto que ameriten, y se les brindara toda la información necesaria para que estos tengan la seguridad que, su aporte es de gran ayuda.

## **2.7. Criterios de rigor científico.**

Según Cadena, Rendón, Aguilar, Salinas, Sangerman, y Cruz (2017) el criterio de rigor científico garantiza que exista calidad en una

investigación, de manera que el rigor científico debe llevar una serie de pasos secuenciados hasta aceptar o rechazar una hipótesis.

Debido al tipo de investigación, se tomaron en cuenta: La validez interna, validez externa, fiabilidad interna, objetividad o también llamada fiabilidad externa, los cuales serán explicados de esta manera:

Validez interna: Quiere decir que la investigación presento igualdad entre la realidad y los datos recogidos.

Validez externa: La investigación tuvo un buen grado de aplicación de lo encontrado a otros contextos.

Fiabilidad: La investigación tuvo un alto grado de fiabilidad, en sus instrumentos aplicados debido a que los mismos fueron validados.

Objetividad: La investigación no estuvo influenciada por la perspectiva del investigador.

También se puede agregar que se han cumplido con el rigor científico, que significa que se han seguido todos los pasos del método científico: observación, planteamiento del problema, elaborar el marco teórico, formulación de hipótesis, selección del método apropiado, selección de muestra, recolección de datos, contrastación de hipótesis y conclusiones.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados en Tablas y figuras.

##### **Objetivo específico 1: Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019 (entrevista)**

1. ¿Su empresa presenta una planeación donde se presenta la visión, misión, metas y valores teniendo en cuenta la importancia del talento humano?  
Sí, es uno de los pilares importantes que cada empresa debe tener muy posicionado, la misión y la visión nos da la foto de lo que somos y queremos ser.
2. ¿La política de su empresa reconoce específicamente al talento humano? ¿Por qué? Si la respuesta es sí, mencionar ¿Cómo? ¿En qué documentos?  
Sí, felicitaciones internas al mejor vendedor y/o cajera, lo hacen por correo corporativo.
3. ¿Su empresa tiene una política de bienestar? Exponga cuales son las motivaciones de dicha política.  
No se cuenta bien establecido una política de bienestar.
4. ¿Cuál es el número de años promedio de permanencia de sus empleados?  
Entre 2 a 10 años
5. ¿Qué conocimiento tiene en cuenta para retener el talento humano en su empresa?  
Calificación de venta sostenible por un lapso mínimo 1 año, proactividad, responsabilidad en las normas internas.
6. En la siguiente tabla registre el número de empleados según el nivel de formación educativa, que labora en la empresa.  
No contamos con un registro.
7. Durante el último año ¿Cuántas personas contrataron?, ¿Cuántas personas se retiraron?, ¿Cuántos empleados participaron en procesos de formación?, ¿Cuántas horas de formación tuvieron en promedio por empleado?  
17 ingresos nuevos, 19 personas se retiraron, ninguno participó.



8. ¿Cuenta con alguno de los siguientes mecanismos en el marco de la gestión del talento humano?

Actualización profesional	SI	NO
Contratos de aprendizaje	SI	NO
Pasantías laborales	SI	NO
Acuerdos de confidencialidad	SI	NO
Sistemas de bienestar	SI	NO
Sistemas de reconocimiento	SI	NO

9. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los colaboradores? ¿y cada que tiempo se realiza dicha evaluación?

Sólo se analiza el nivel de cumplimiento del trabajador, es decir si estos acuden a sus labores, y si es que llegan de manera puntual.

10. ¿Qué características toma en cuenta para seleccionar a su personal?

Atención al cliente, aptitud, capacidad de negociación, sentido de urgencia según el puesto.

11. ¿Cuáles son las competencias que toma en cuenta para saber que talento humano retener?

Competencias en general, referente al comportamiento y competencia específicas, referente al puesto.

12. ¿Cuáles son las características que toma en cuenta para identificar al verdadero talento humano?

Si es comunicativo, optimista, servicio al cliente, proactividad, y si es que trabaja en equipo.

13. ¿Usted observa compromiso por parte de sus colaboradores? ¿Cómo se manifiesta?

No, existe una falta de compromiso en equipo hacia un solo objetivo.

14. ¿Se realizan estudios del entorno de la organización?

No, existe mucha presión por las ventas y entregas, que se deja de lado.

**Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

*Tabla 4: Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	54	79,4
Femenino	14	20,6
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 2: Sexo*

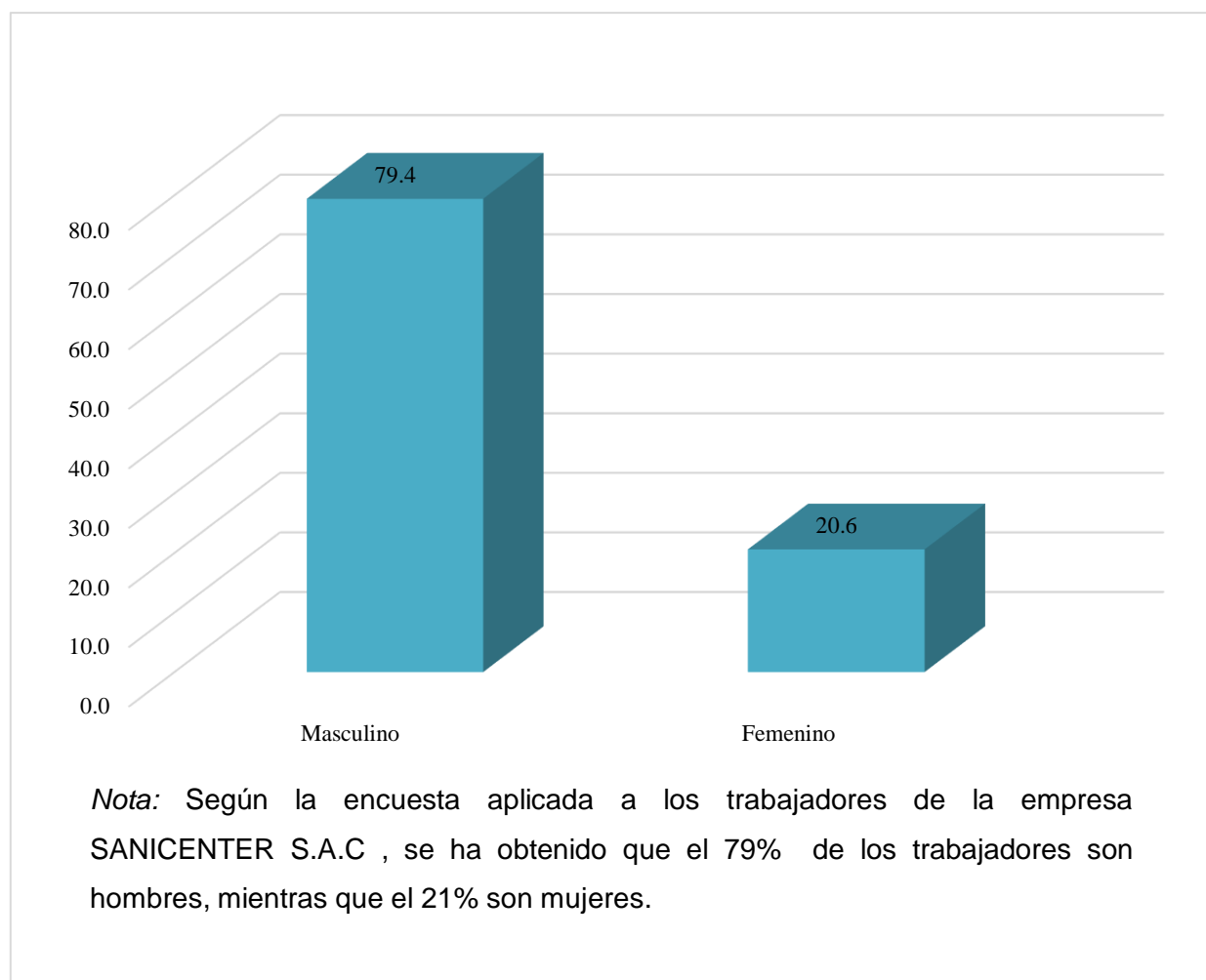
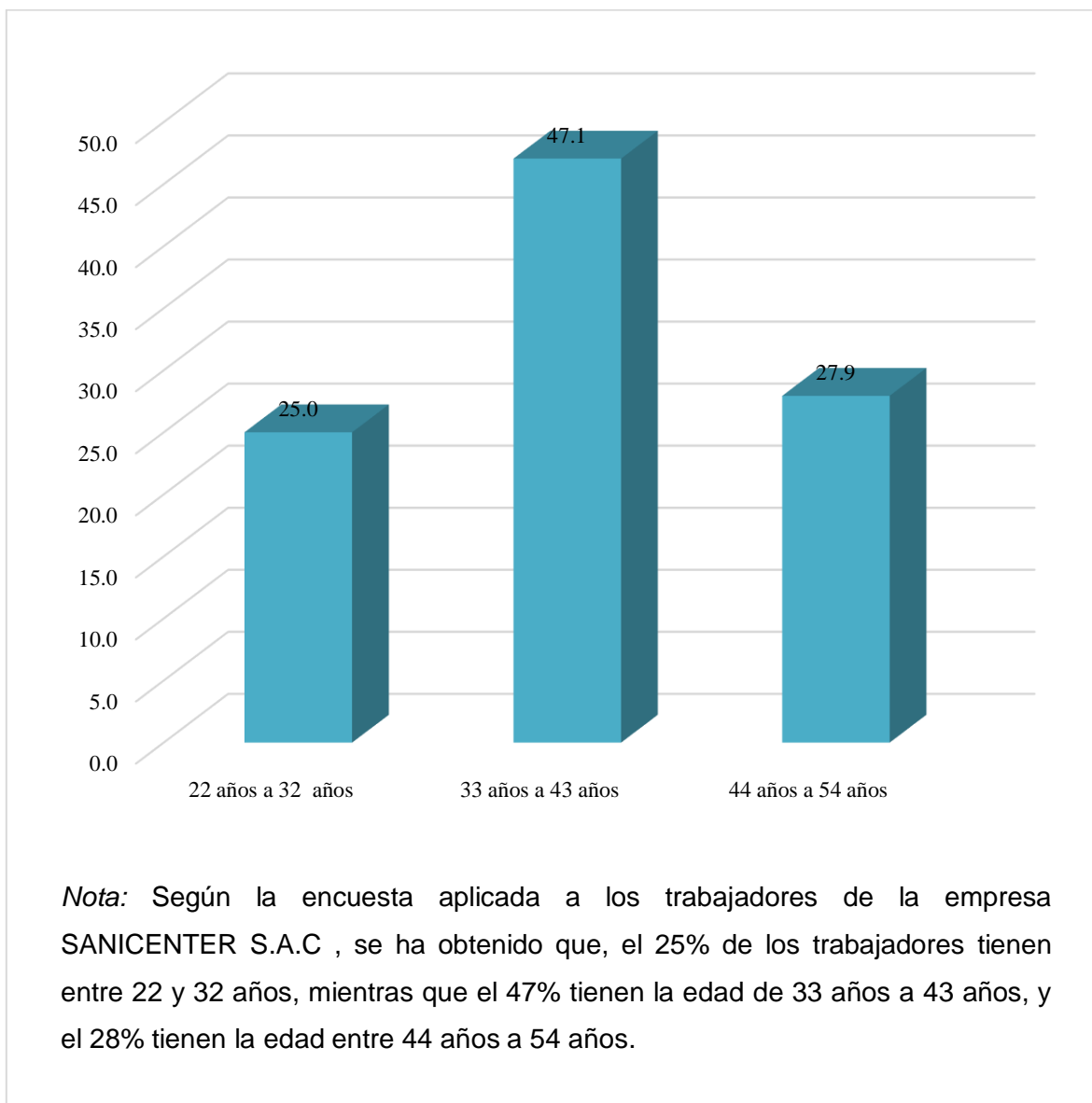


Tabla 5: Edad en años

	Frecuencia	Porcentaje
22 años a 32 años	17	25,0
33 años a 43 años	32	47,1
44 años a 54 años	19	27,9
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 3: Edad en años

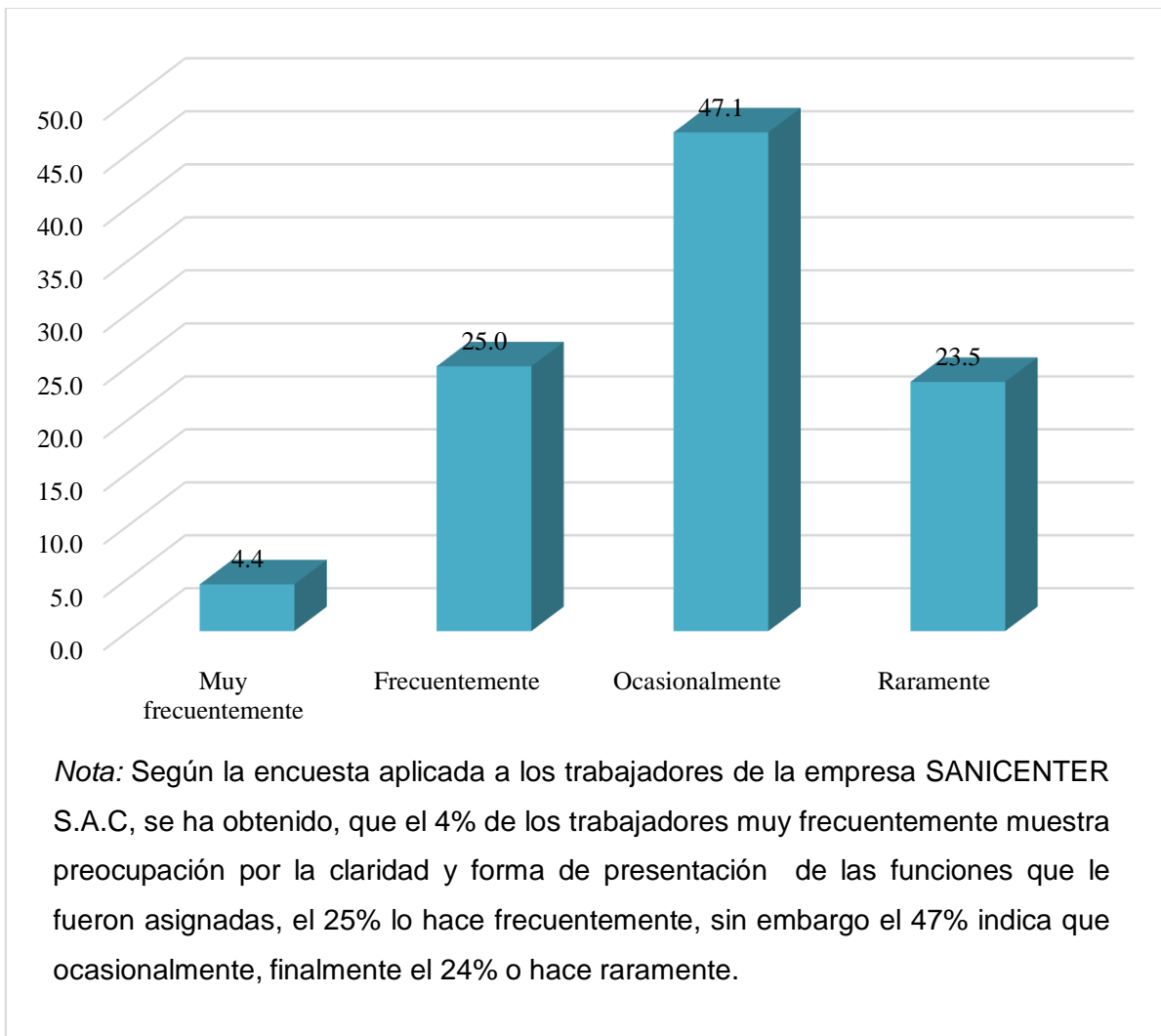


*Tabla 6: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	4,4
Frecuentemente	17	25,0
Ocasionalmente	32	47,1
Raramente	16	23,5
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 4: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?*

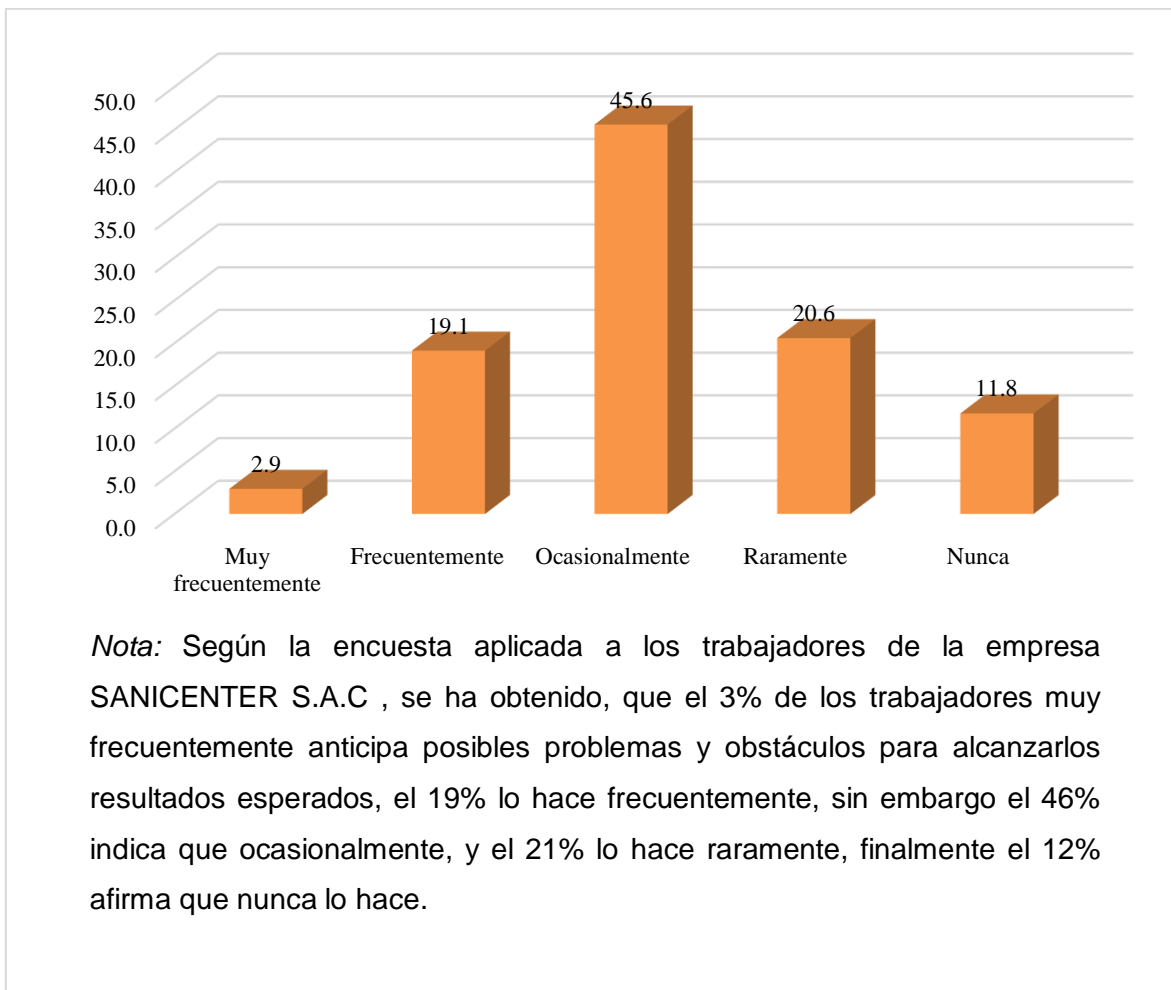


*Tabla 7: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	2,9
Frecuentemente	13	19,1
Ocasionalmente	31	45,6
Raramente	14	20,6
Nunca	8	11,8
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 5: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?*

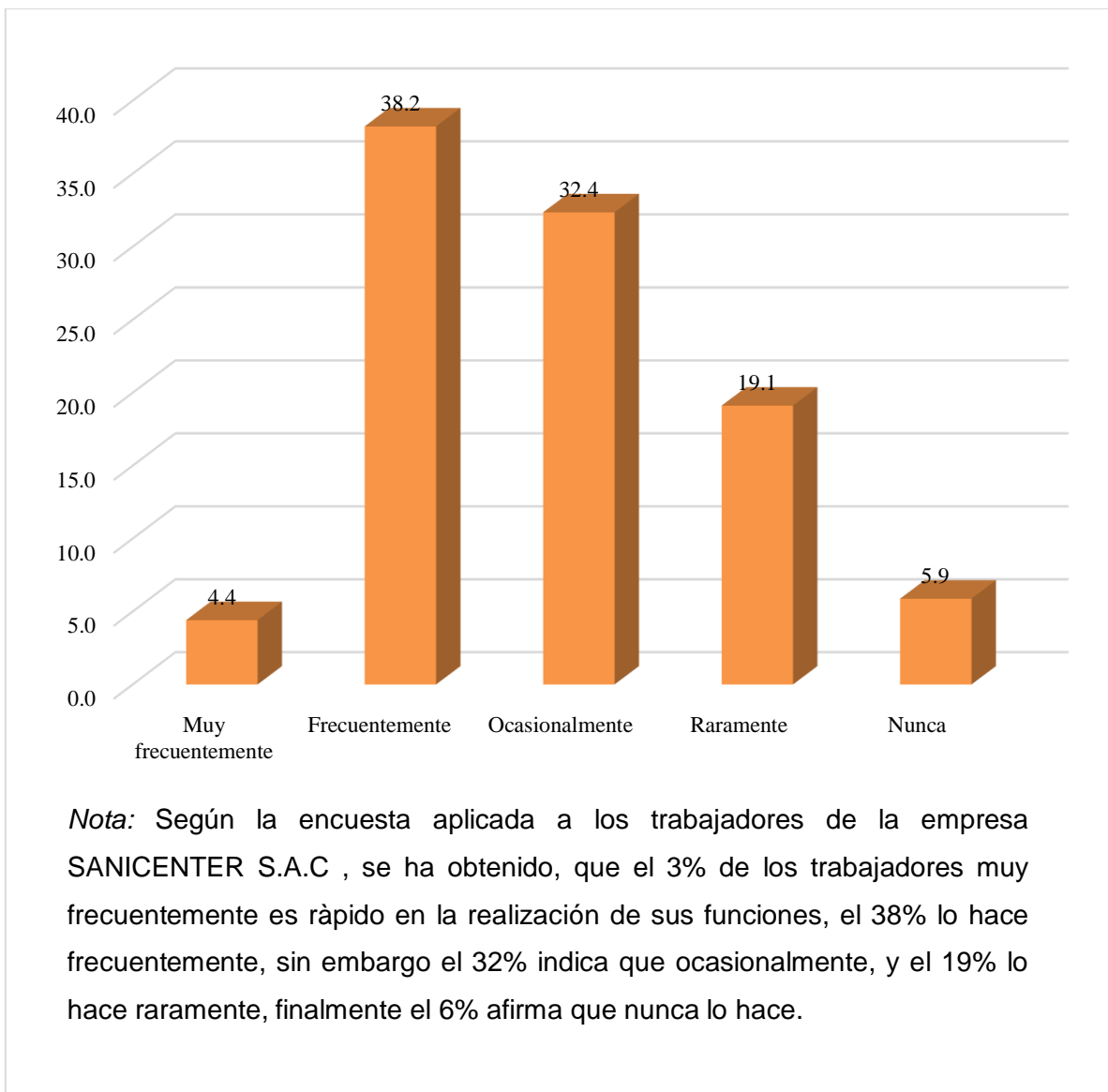


*Tabla 8: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	4,4
Frecuentemente	26	38,2
Ocasionalmente	22	32,4
Raramente	13	19,1
Nunca	4	5,9
Total	68	101,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 6: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?*

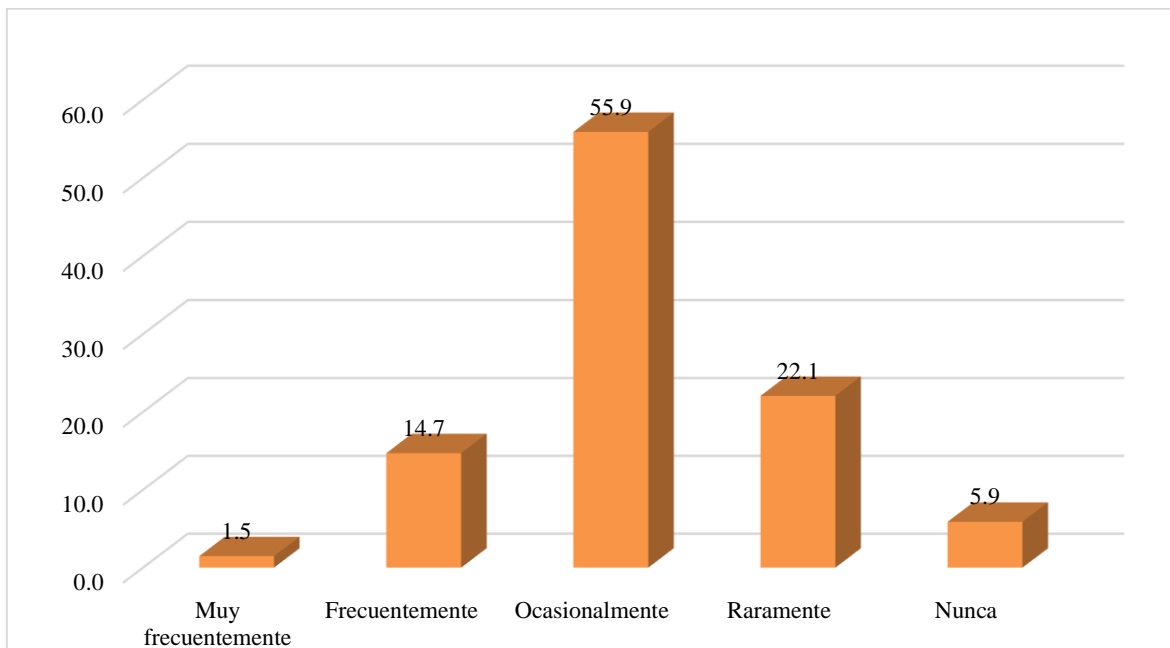


*Tabla 9: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	1,5
Frecuentemente	10	14,7
Ocasionalmente	38	55,9
Raramente	15	22,1
Nunca	4	5,9
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 7: Tabla 9: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?*



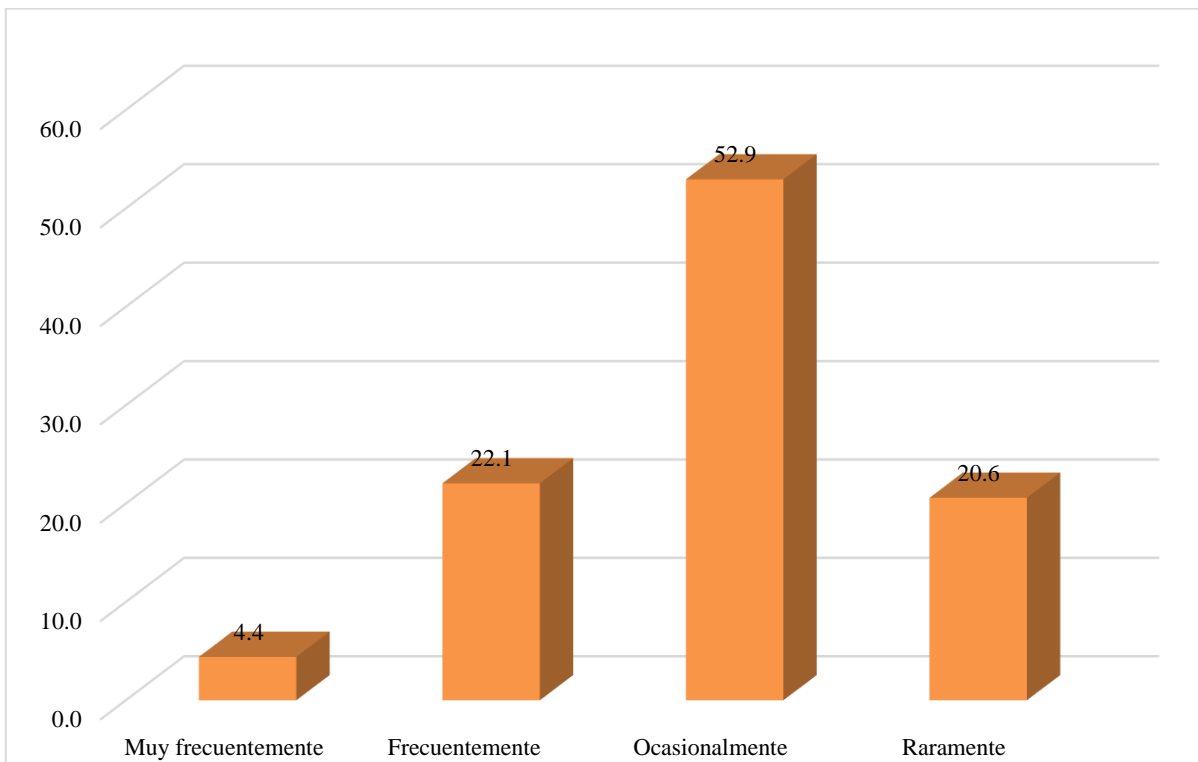
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C , se ha obtenido, que el 2% de los trabajadores muy frecuentemente, organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar la metas, el 56% lo hace frecuentemente, sin embargo el 22% indica que ocasionalmente, y el 74% lo hace raramente, finalmente el 6% afirma que nunca lo hace.

*Tabla 10: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	3	4,4
Frecuentemente	15	22,1
Ocasionalmente	36	52,9
Raramente	14	20,6
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 8 : ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?*



*Nota:* Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C , se ha obtenido, que el 4% de los trabajadores muy frecuentemente posee actitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo, el 22% lo hace frecuentemente, sin embargo el 53% indica que ocasionalmente, finalmente el 21% o hace raramente.

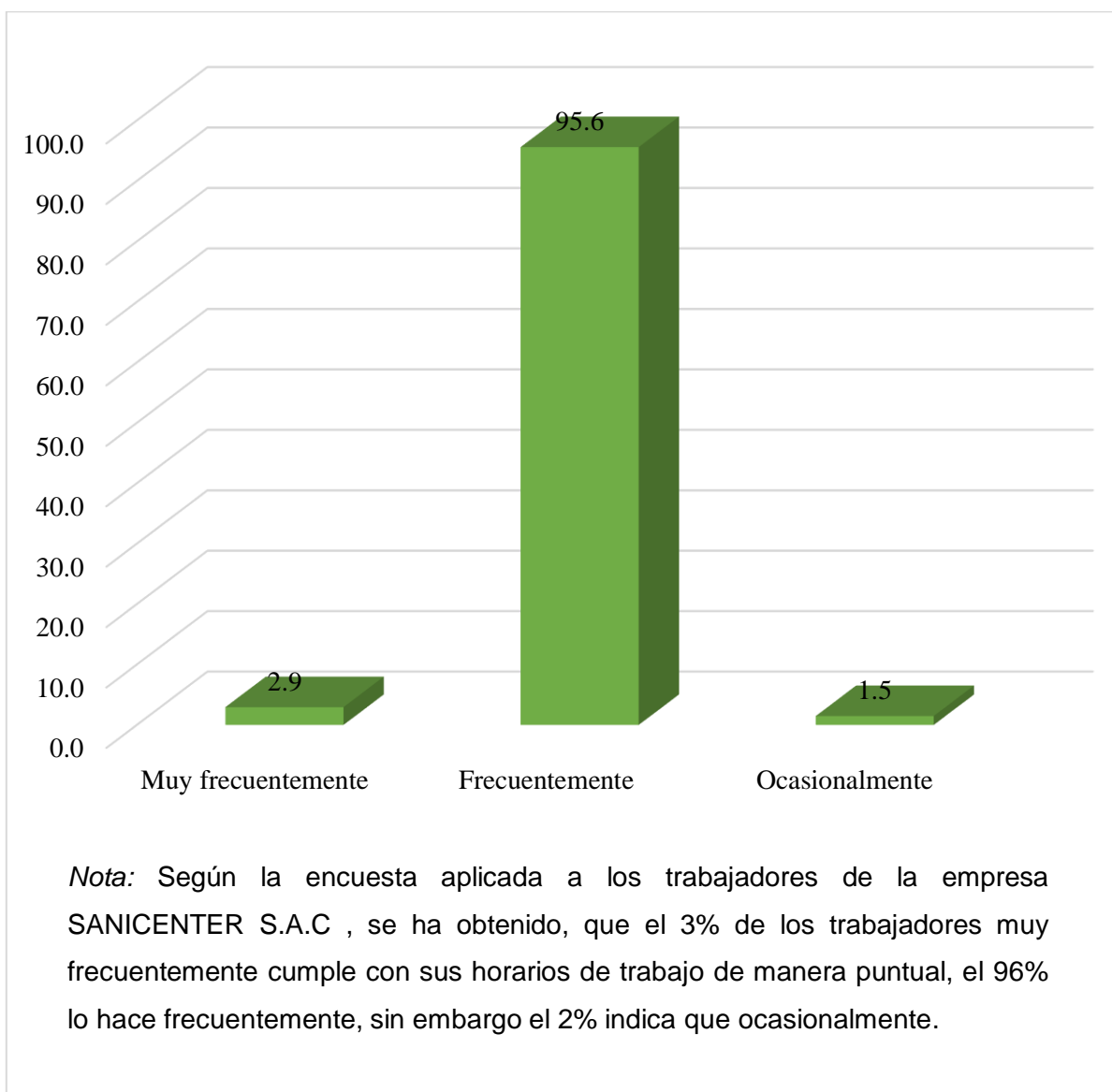


Tabla 11: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	2,9
Frecuentemente	65	95,6
Ocasionalmente	1	1,5
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 9: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?

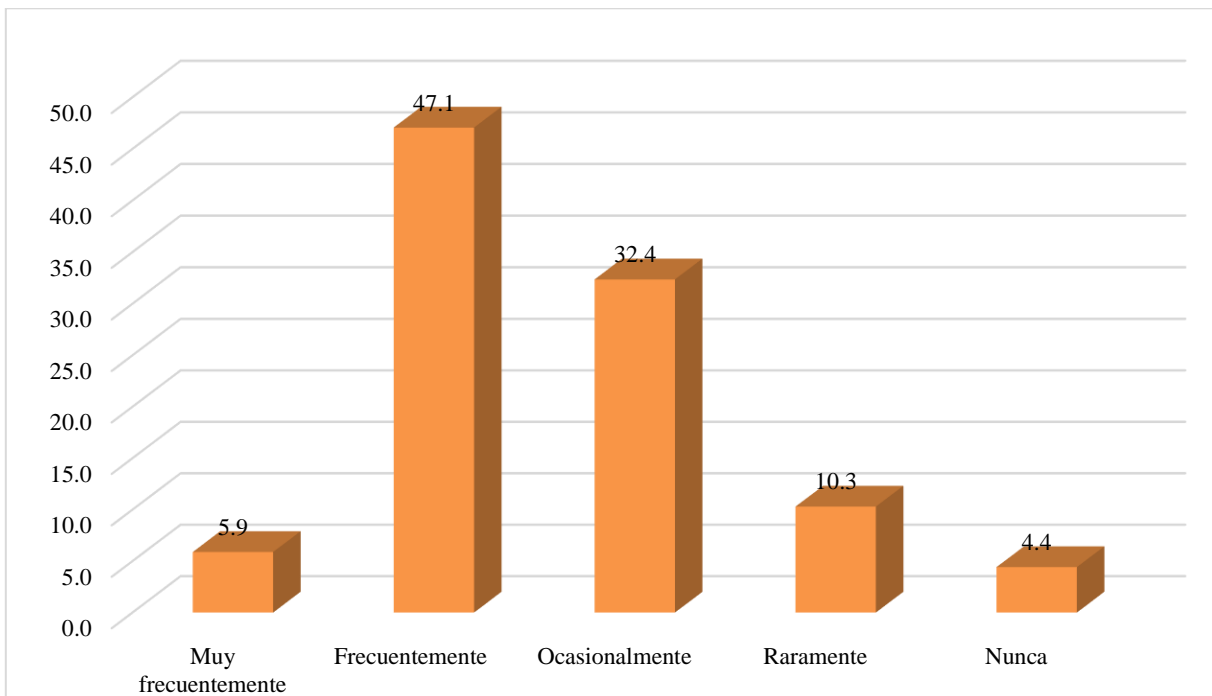


*Tabla 12: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	4	5,9
Frecuentemente	32	47,1
Ocasionalmente	22	32,4
Raramente	7	10,3
Nunca	3	4,4
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 10: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?*



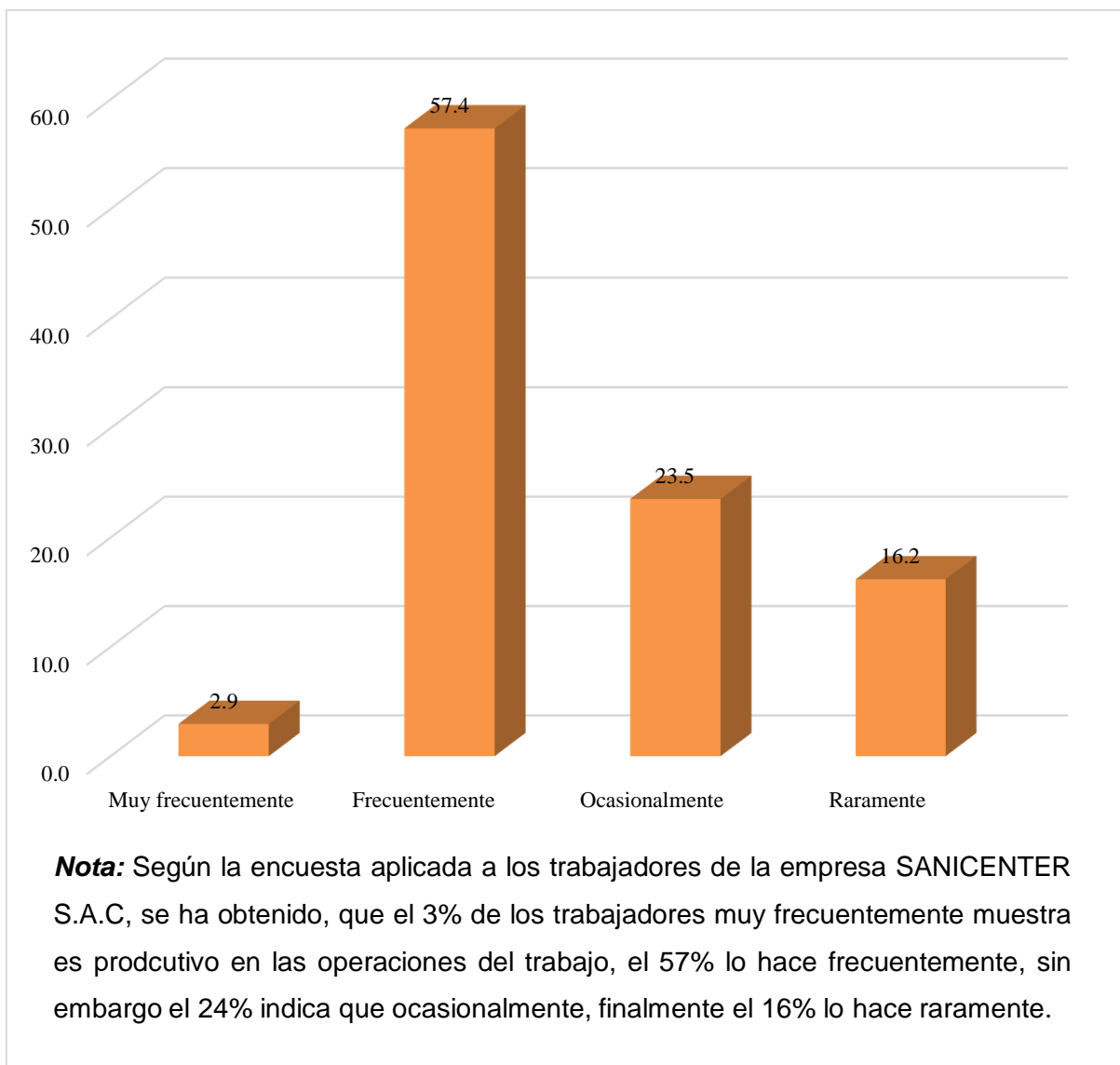
*Nota:* Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 6% de los trabajadores muy frecuentemente define con claridad las responsabilidades y los límites de la autoridad de los subordinados, el 47% lo hace frecuentemente, sin embargo el 32% indica que ocasionalmente, y el 10% lo hace raramente, finalmente el 4% nunca hace eso.

Tabla 13: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	2,9
Frecuentemente	39	57,4
Ocasionalmente	16	23,5
Raramente	11	16,2
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 11: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?

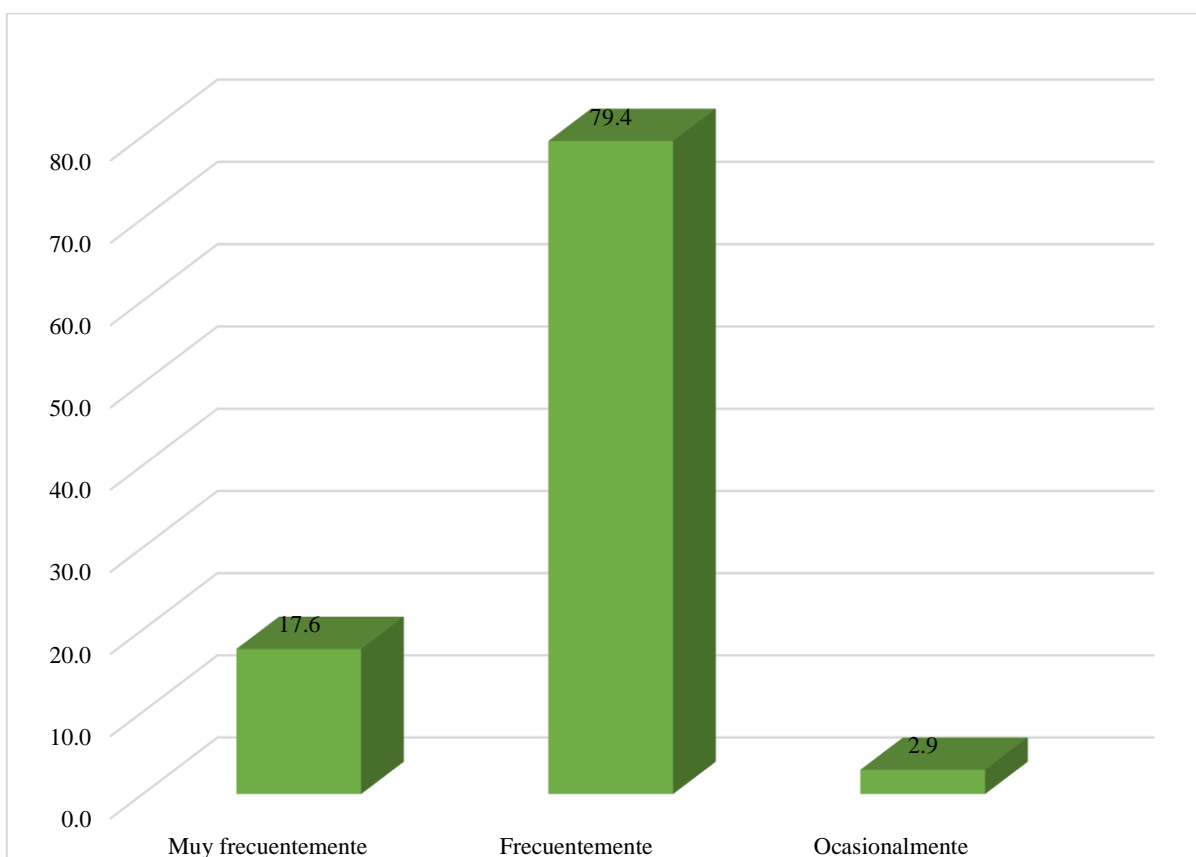


*Tabla 14: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	12	17,6
Frecuentemente	54	79,4
Ocasionalmente	2	2,9
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 12: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?*



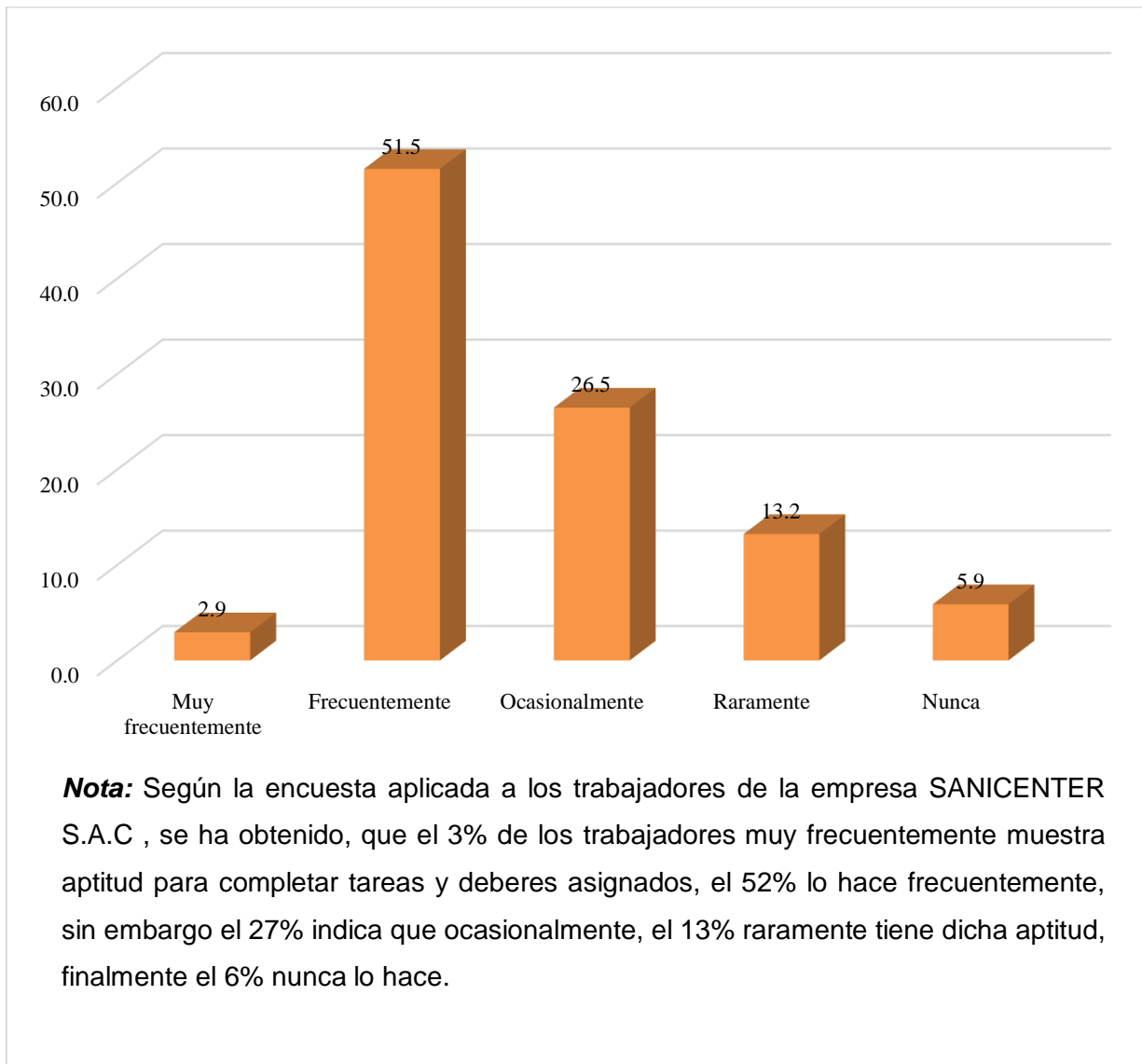
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 18% de los trabajadores muy frecuentemente muestra aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización , el 79% lo hace frecuentemente, sin embargo el 2% indica que ocasionalmente.

*Tabla 15: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	2	2,9
Frecuentemente	35	51,5
Ocasionalmente	18	26,5
Raramente	9	13,2
Nunca	4	5,9
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 13: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?*



*Tabla 16: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	5	7,4
Frecuentemente	38	55,9
Ocasionalmente	13	19,1
Raramente	10	14,7
Nunca	2	2,9
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 14: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?*

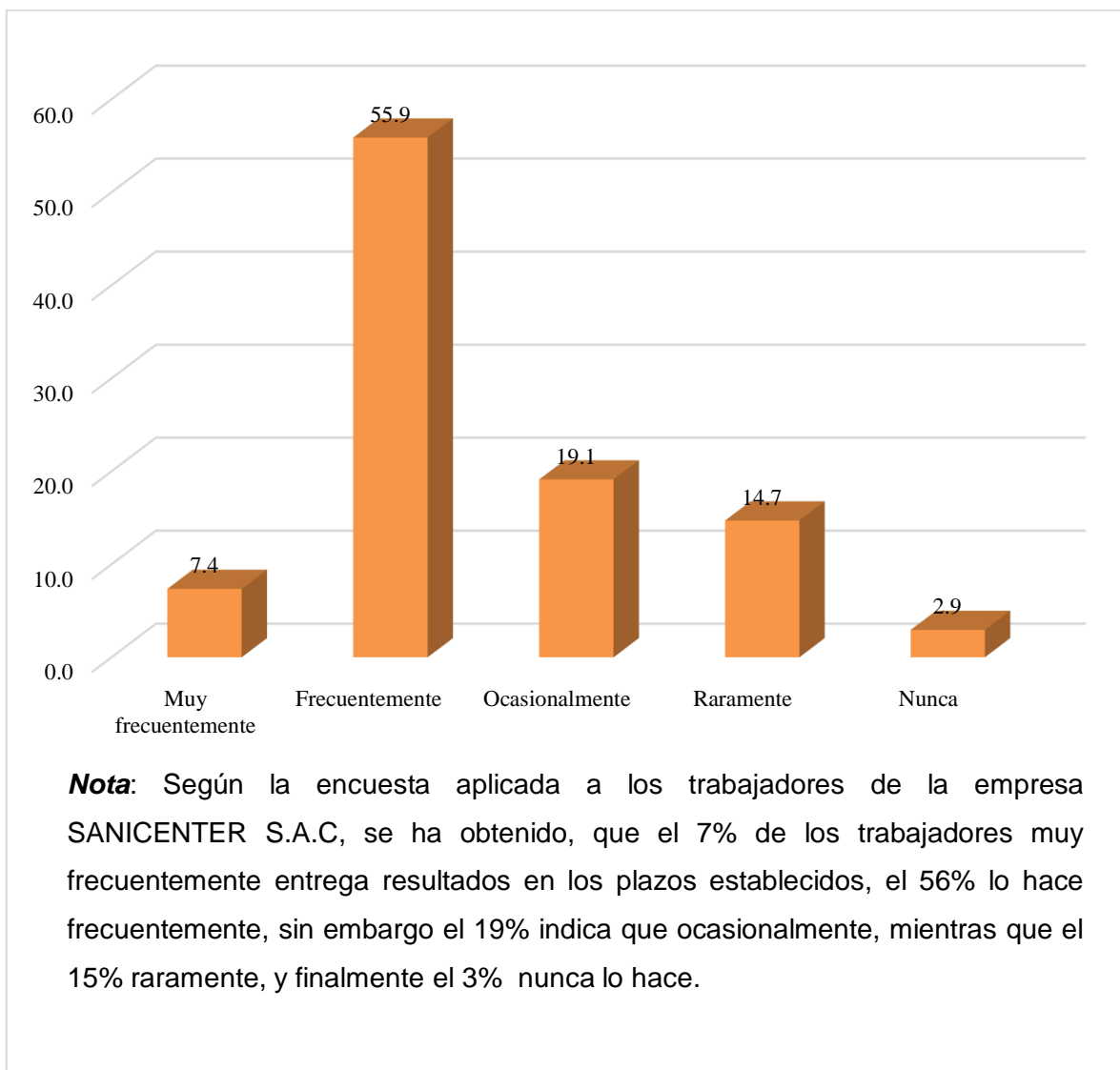
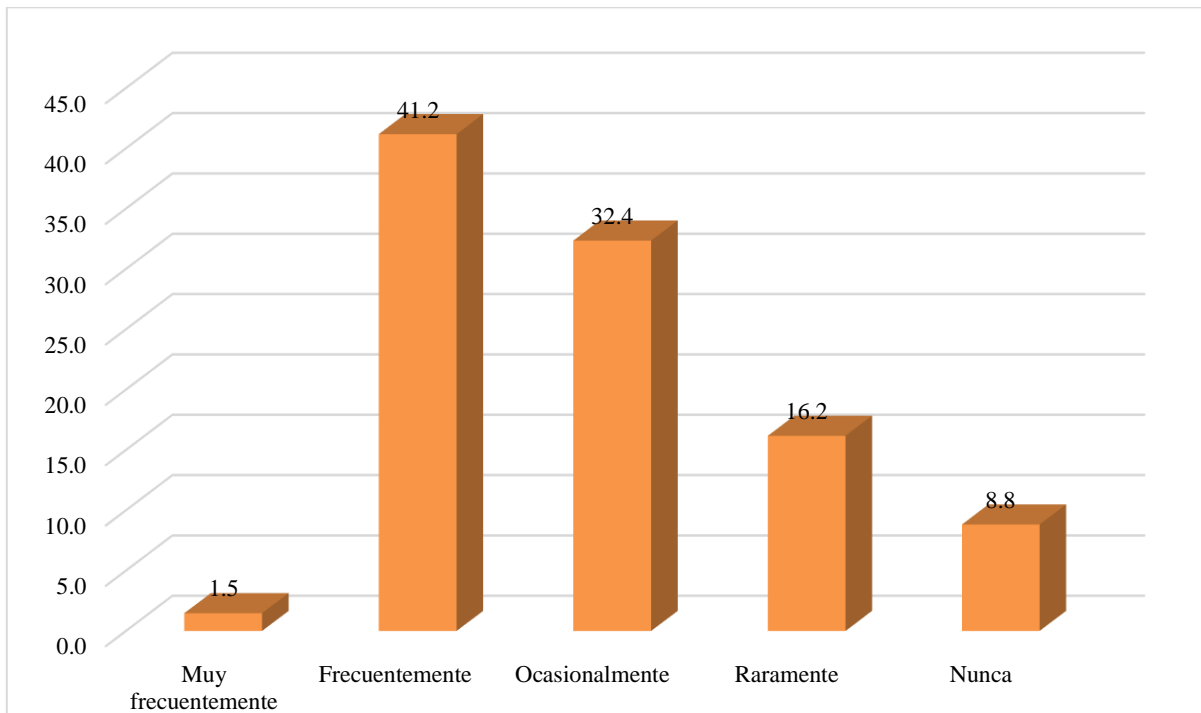


Tabla 17: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	1,5
Frecuentemente	28	41,2
Ocasionalmente	22	32,4
Raramente	11	16,2
Nunca	6	8,8
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 15: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?



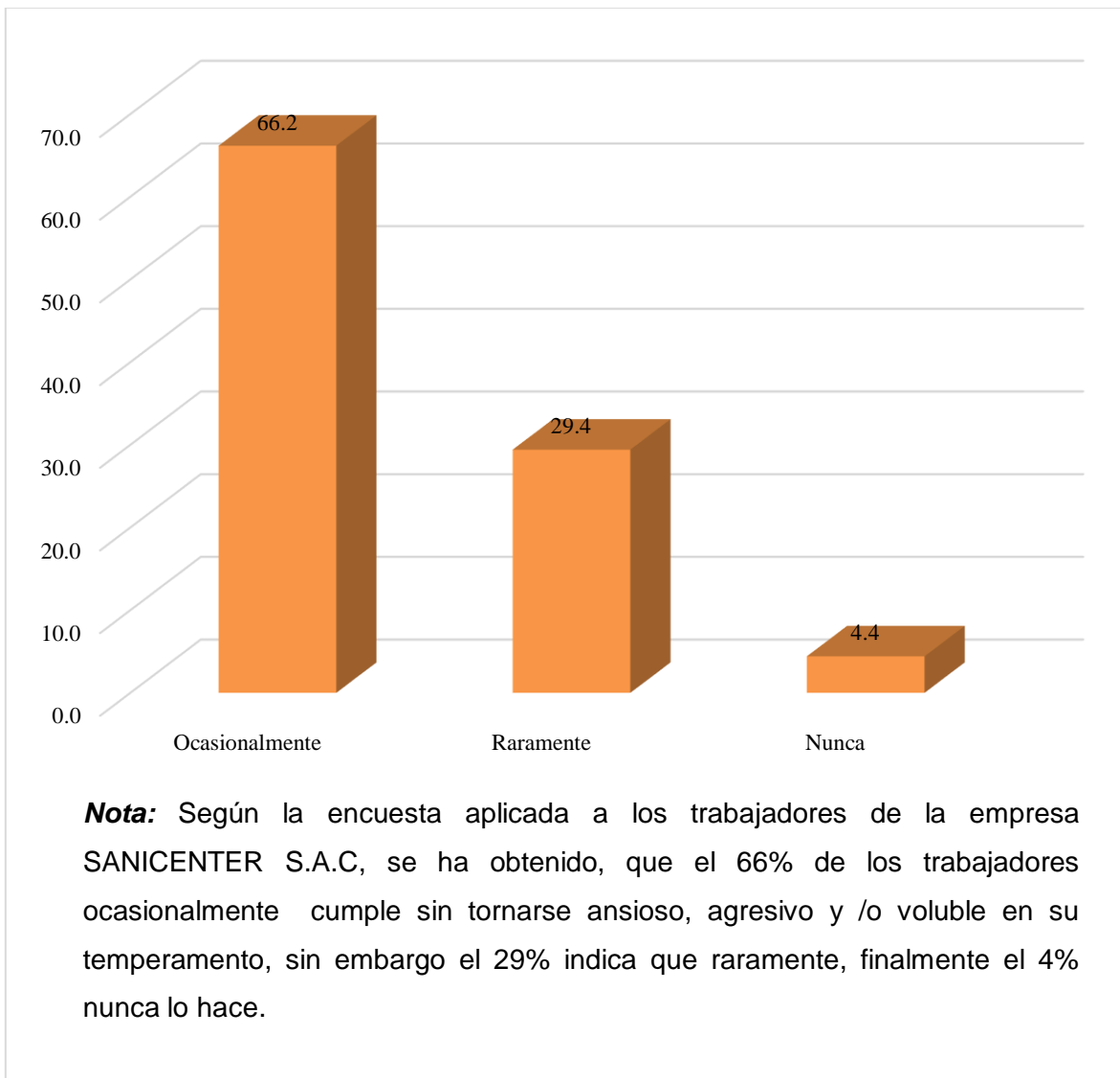
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C , se ha obtenido, que el 2% de los trabajadores muy frecuentemente posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado, el 41% lo hace frecuentemente, sin embargo el 32% indica que ocasionalmente, el 16% raramente, y finalmente el 9% nunca lo hace..

*Tabla 18: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?*

	Frecuencia	Porcentaje
Ocasionalmente	45	66,2
Raramente	20	29,4
Nunca	3	4,4
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 16: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?*



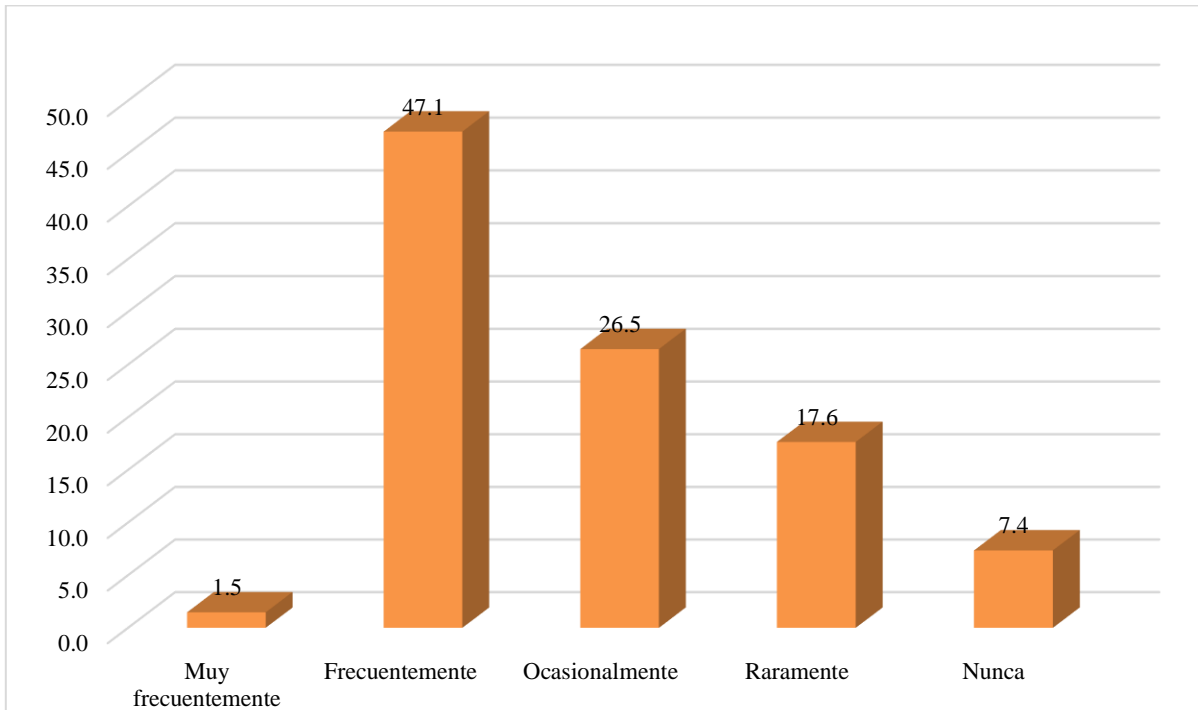


*Tabla 19: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	1	1,5
Frecuentemente	32	47,1
Ocasionalmente	18	26,5
Raramente	12	17,6
Nunca	5	7,4
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 17: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?*



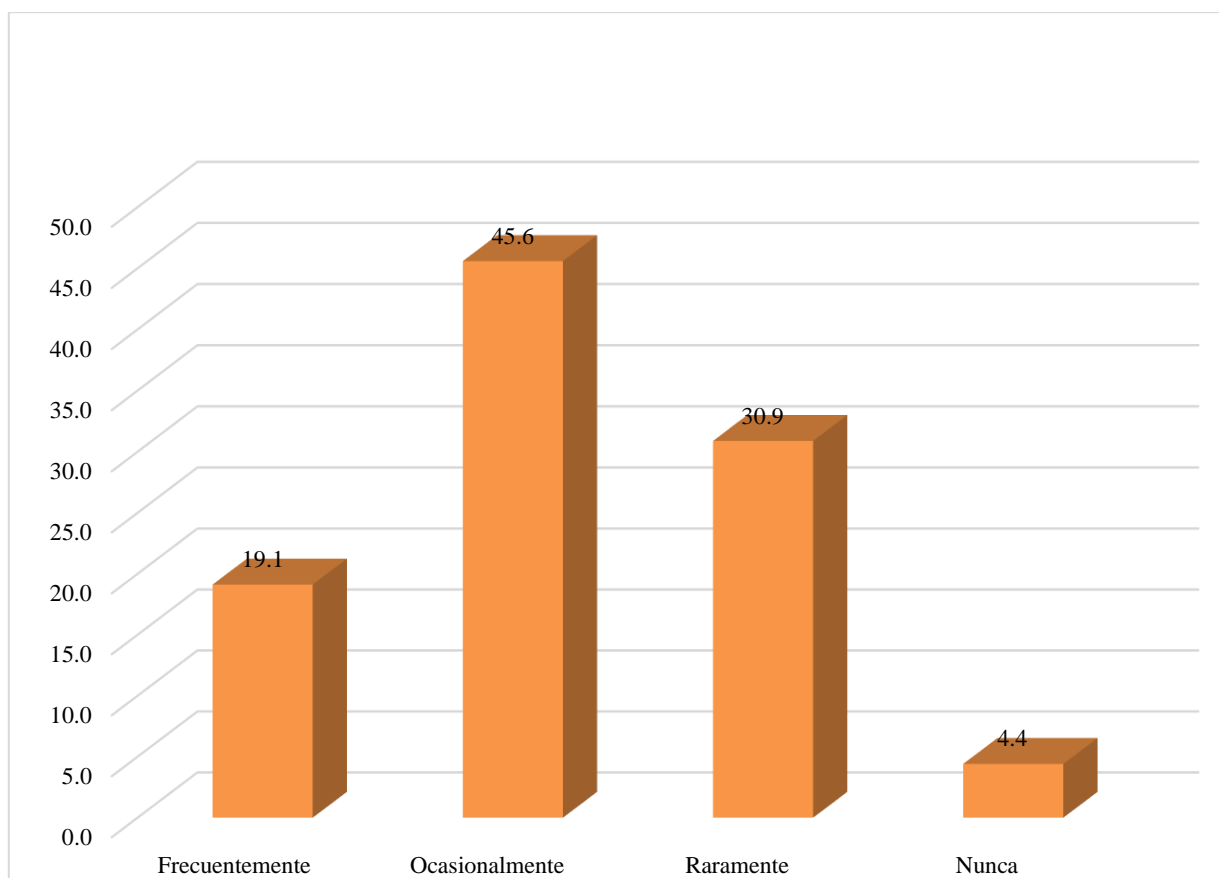
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C , se ha obtenido, que el 2% de los trabajadores muy frecuentemente proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario, el 47% lo hace frecuentemente, sin embargo el 27% indica que ocasionalmente, el 18% raramente, y finalmente el 7% nunca lo hace.

Tabla 20: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	13	19,1
Ocasionalmente	31	45,6
Raramente	21	30,9
Nunca	3	4,4
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 18: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?



**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 19% de los trabajadores muy frecuentemente tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones, sin embargo el 46% ocasionalmente, el 31% raramente y el 4% indica que nunca toman iniciativa.

*Tabla 21: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	13	19,1
Ocasionalmente	31	45,6
Raramente	21	30,9
Nunca	3	4,4
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 19: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?*

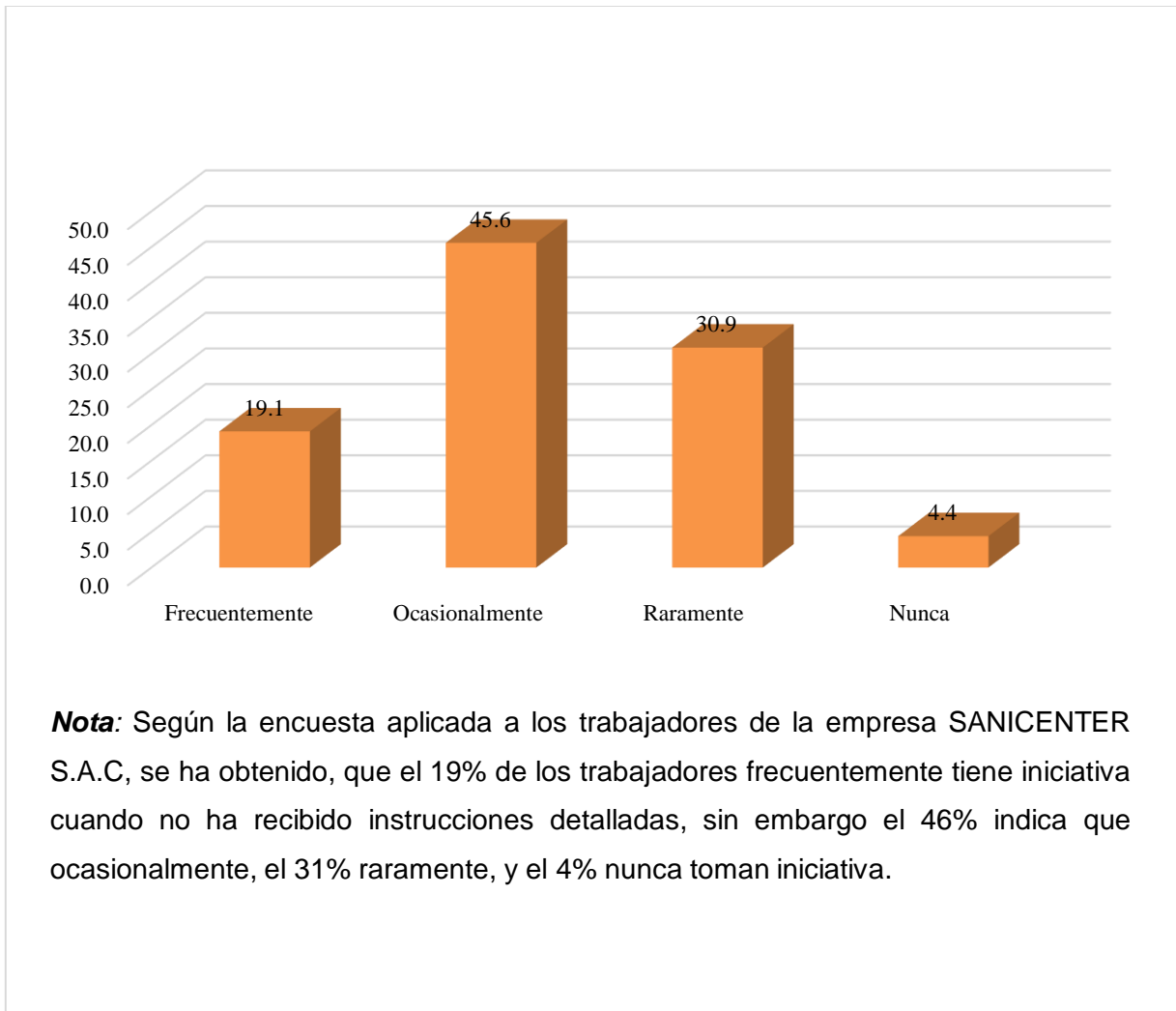
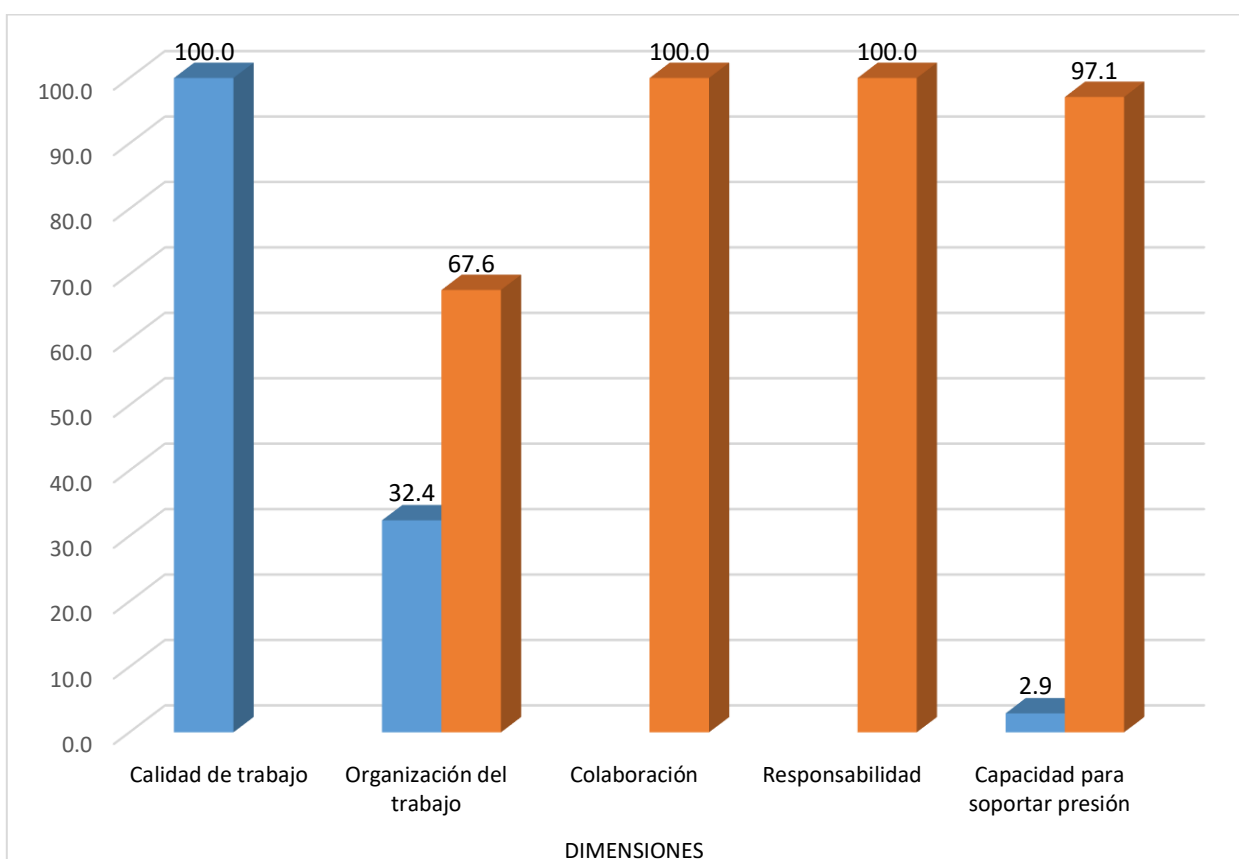


Tabla 22: Resumen de dimensiones pre test

	Calidad de trabajo	Organización del trabajo	Colaboración	Responsabilidad	Capacidad para soportar presión
Bueno	100.0	32.4			2.9
Regular		67.6	100.0	100.0	97.1
Total	100.0	100.0	100.0	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 20: Resumen de dimensiones pre test



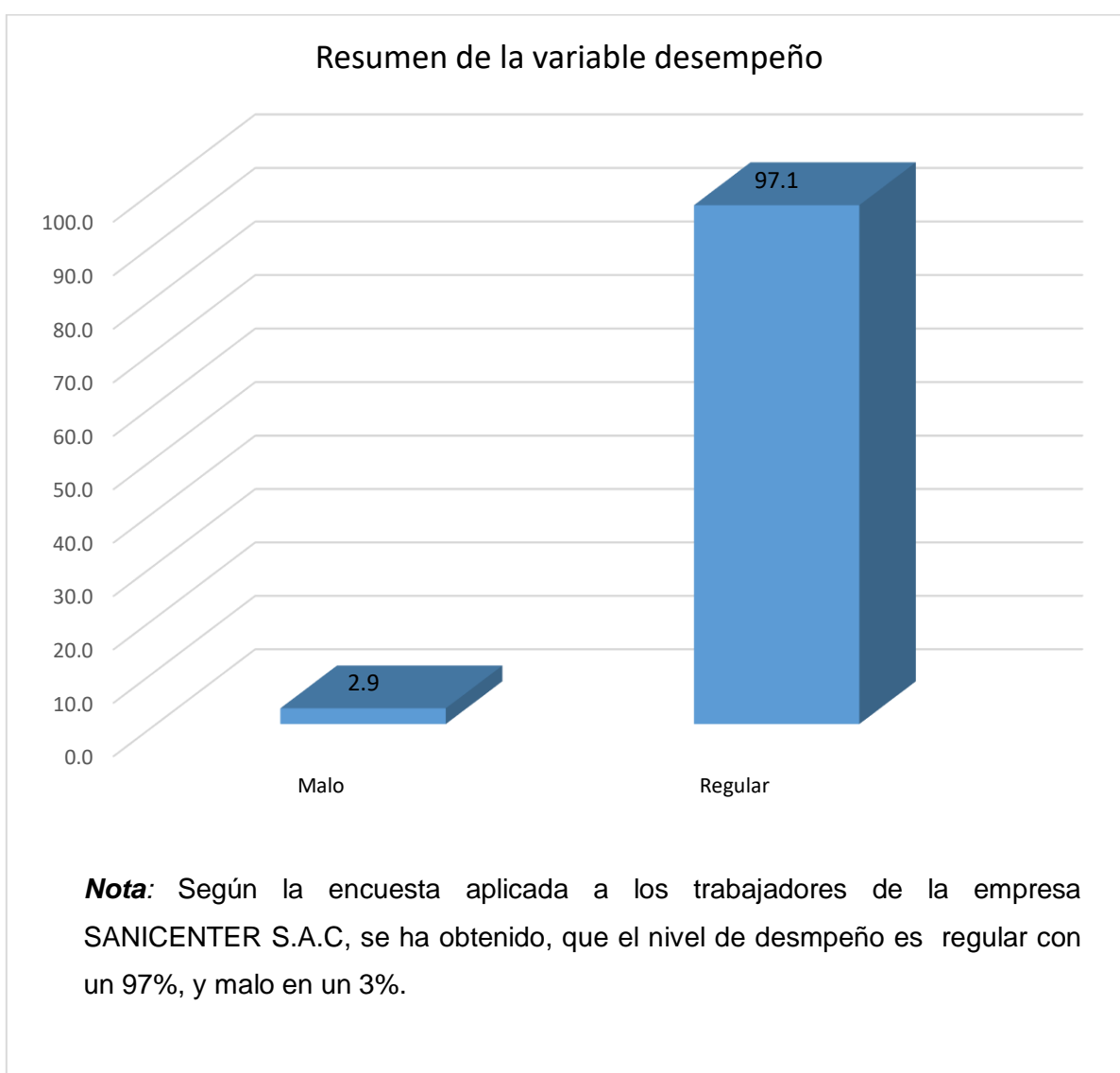
**Nota:** El resumen de las dimensiones de la variable de desempeño laboral, ha indicado respecto a la calidad de trabajo que es bueno con un 100%, en lo referente a la organización del trabajo, el 32% es bueno, mientras que el 68% regular, también se tiene a la colaboración pues es regular con un 100%, igualmente con la responsabilidad, finalmente la capacidad de respuesta es bueno en un 3% y regular un 97%.

Tabla 23: Resumen de la variable desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	2.9
Regular	66	97.1
Total	68	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 21: Resumen de la variable desempeño



**Objetivo específico 3: Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

Léase el Ítem 3.3.

**Objetivo específico 4: Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

*Tabla 24: Sexo*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	54	79,4
Femenino	14	20,6
Total	68	100,0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 22: Sexo*

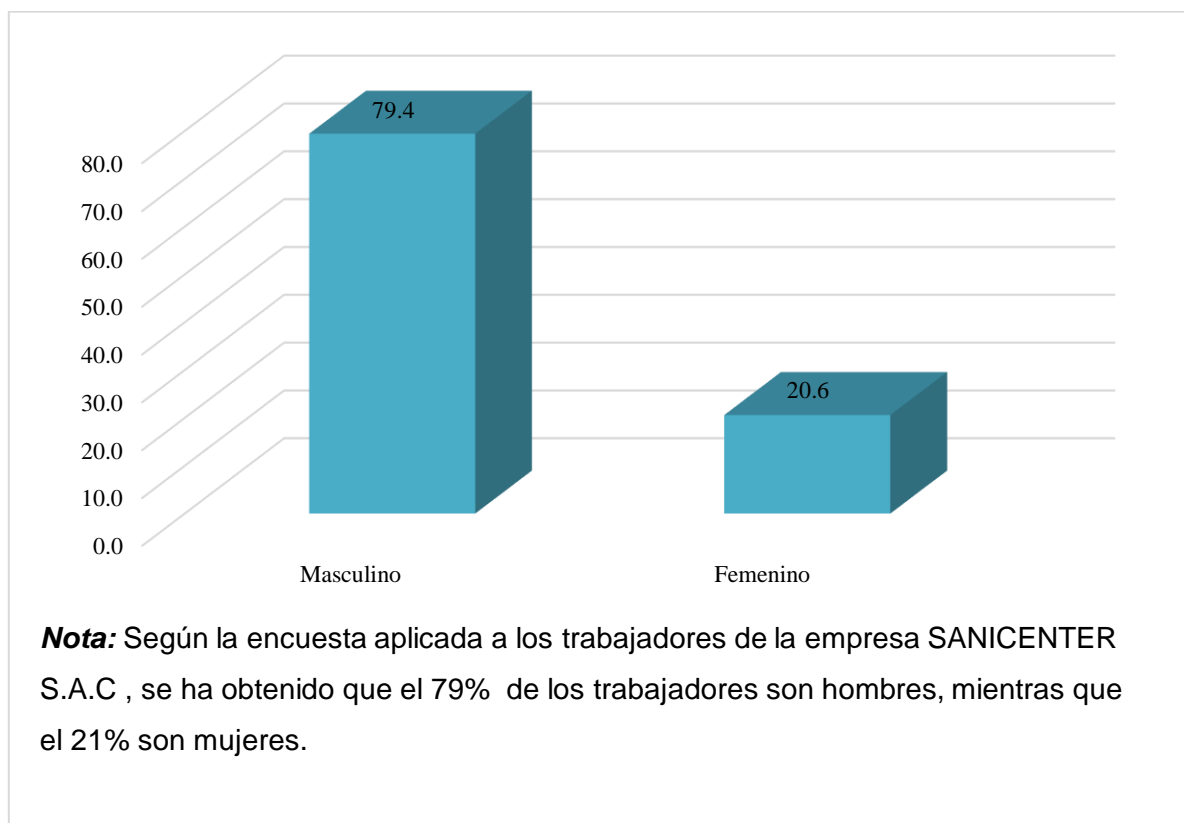
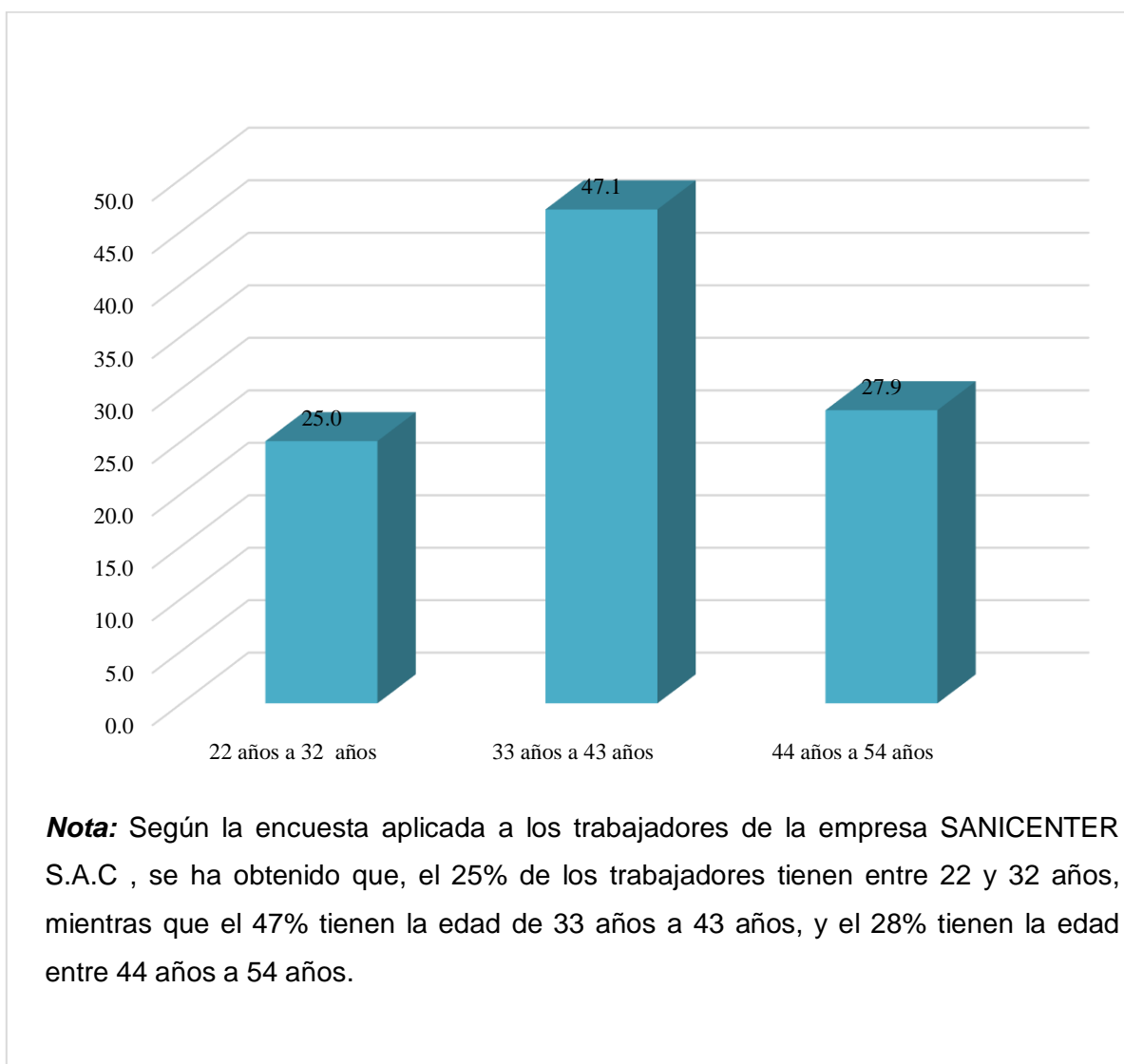


Tabla 25: Edad en años

	Frecuencia	Porcentaje
22 años a 32 años	17	25,0
33 años a 43 años	32	47,1
44 años a 54 años	19	27,9
Total	68	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 23: Edad en años

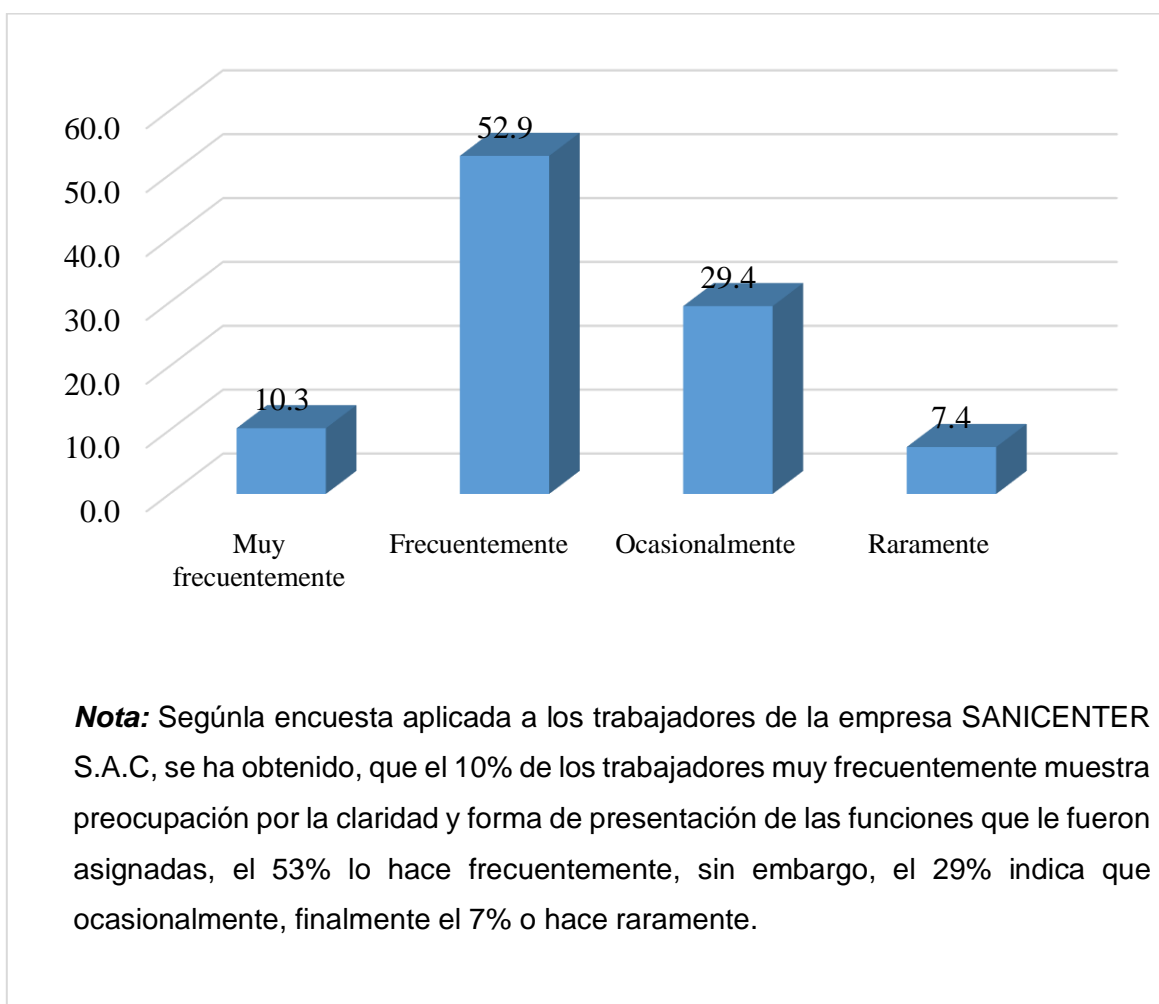


*Tabla 26: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	7	10.3
Frecuentemente	36	52.9
Ocasionalmente	20	29.4
Raramente	5	7.4
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 24: ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?*



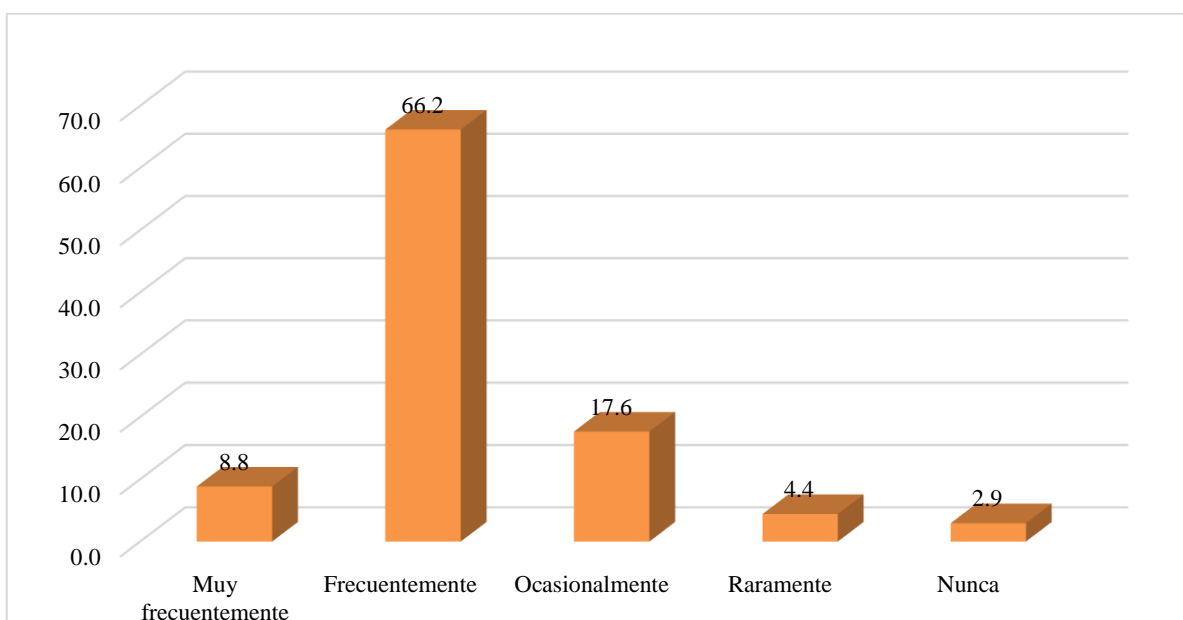


*Tabla 27: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	8.8
Frecuentemente	45	66.2
Ocasionalmente	12	17.6
Raramente	3	4.4
Nunca	2	2.9
Total	68	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 25: ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?*



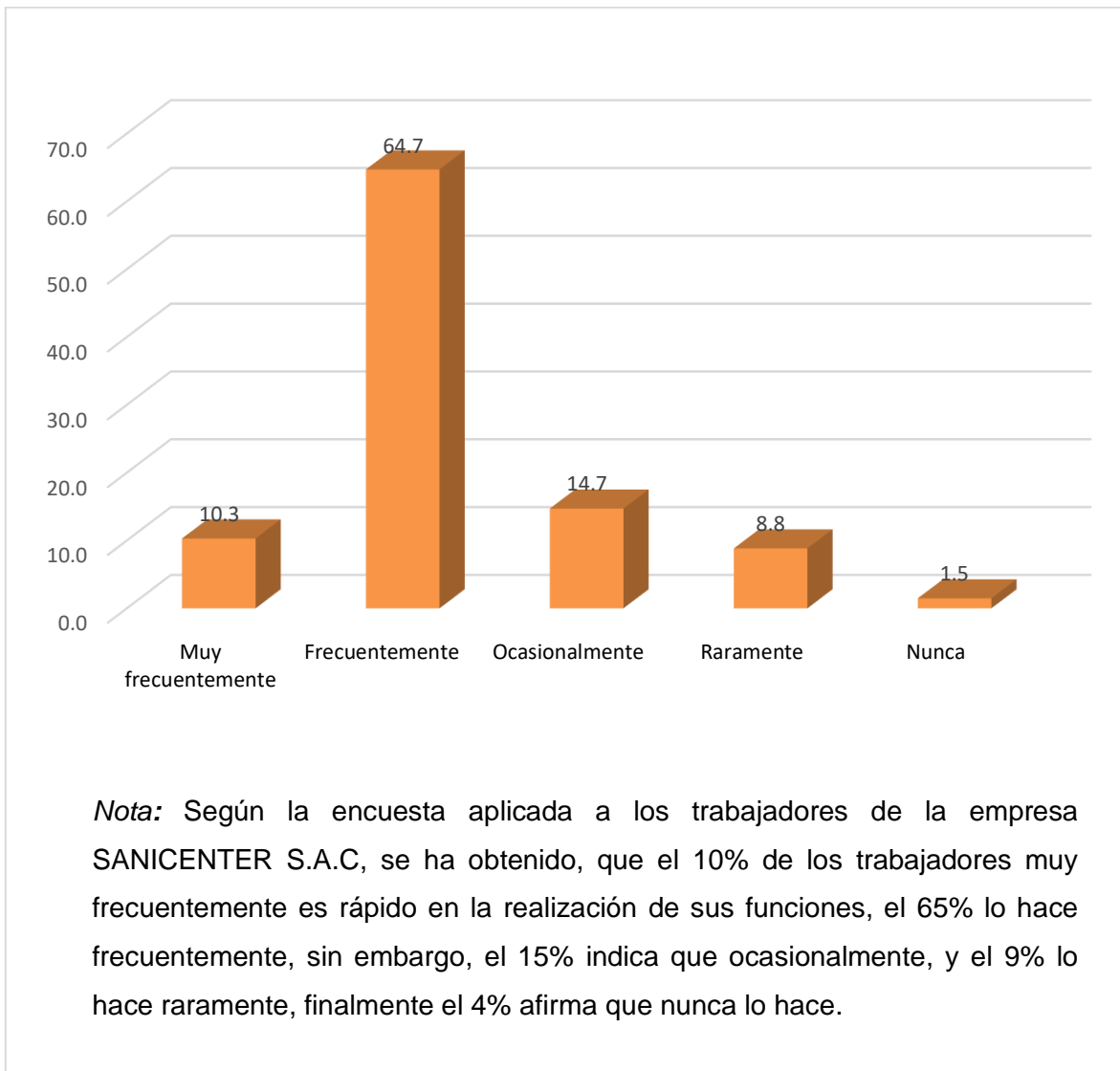
*Nota:* Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 9% de los trabajadores muy frecuentemente anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados, el 66% lo hace frecuentemente, sin embargo, el 18% indica que ocasionalmente, y el 4% lo hace raramente, finalmente el 3% afirma que nunca lo hace.

*Tabla 28: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	7	10.3
Frecuentemente	44	64.7
Ocasionalmente	10	14.7
Raramente	6	8.8
Nunca	1	1.5
Total	68	101.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 26: ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?*

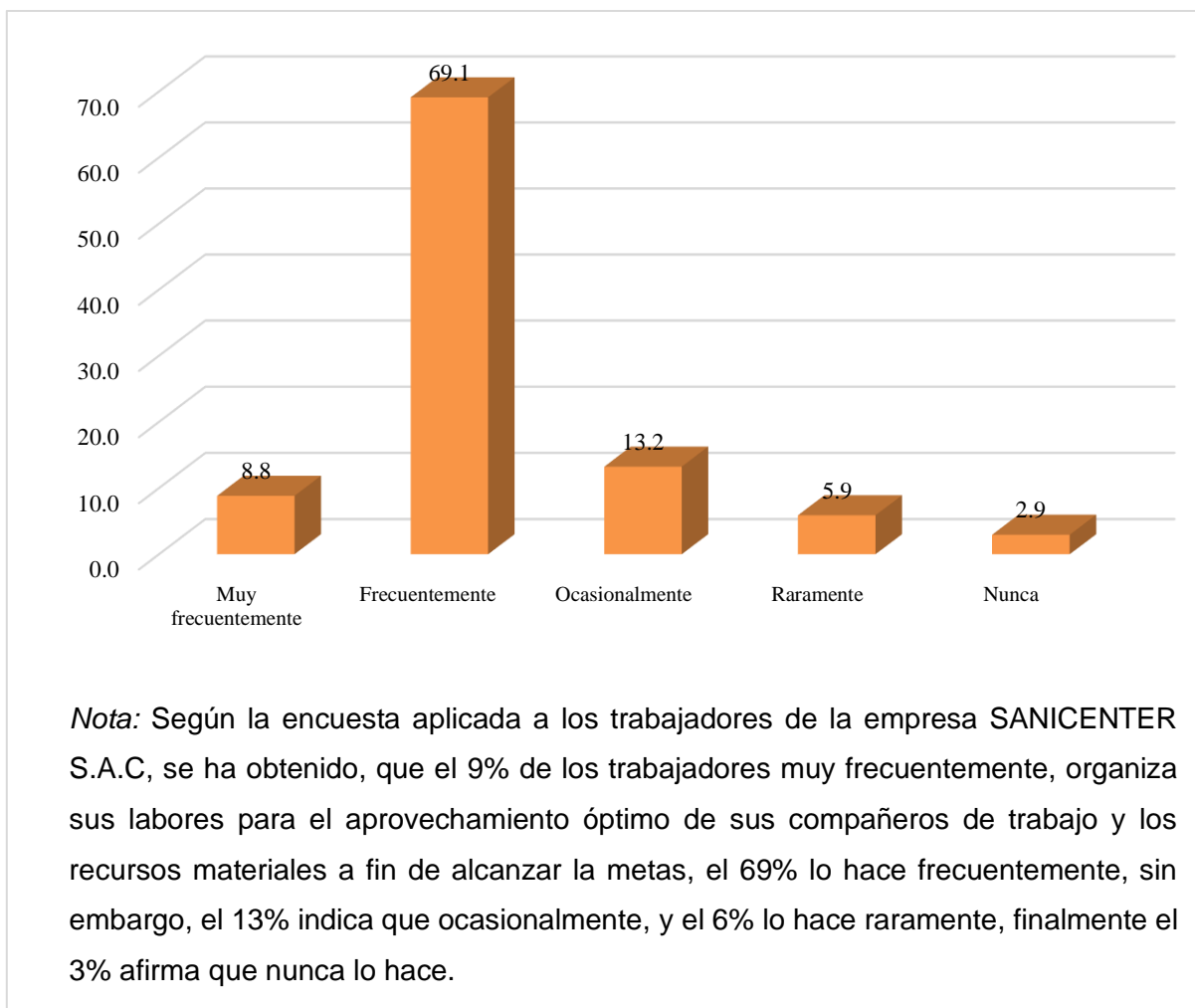


*Tabla 29: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy frecuentemente	6	8.8
Frecuentemente	47	69.1
Ocasionalmente	9	13.2
Raramente	4	5.9
Nunca	2	2.9
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 27: ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas*

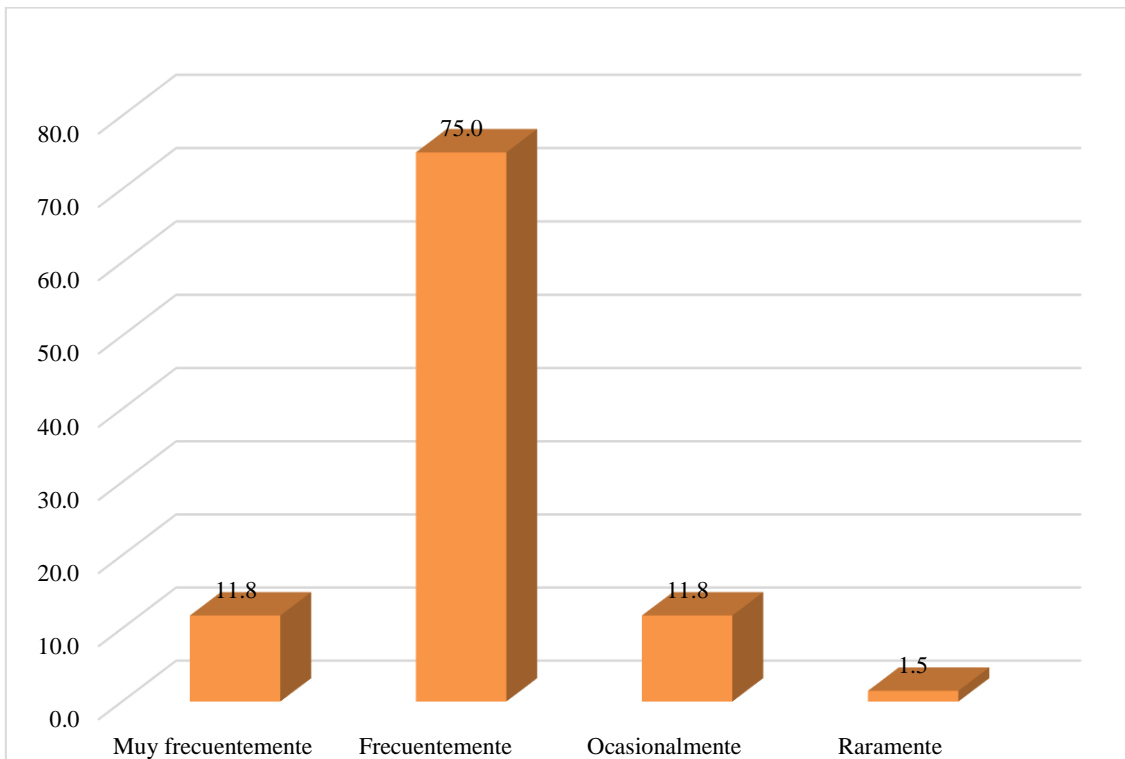


*Tabla 30: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	8	11.8
Frecuentemente	51	75.0
Ocasionalmente	8	11.8
Raramente	1	1.5
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 28: ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?*



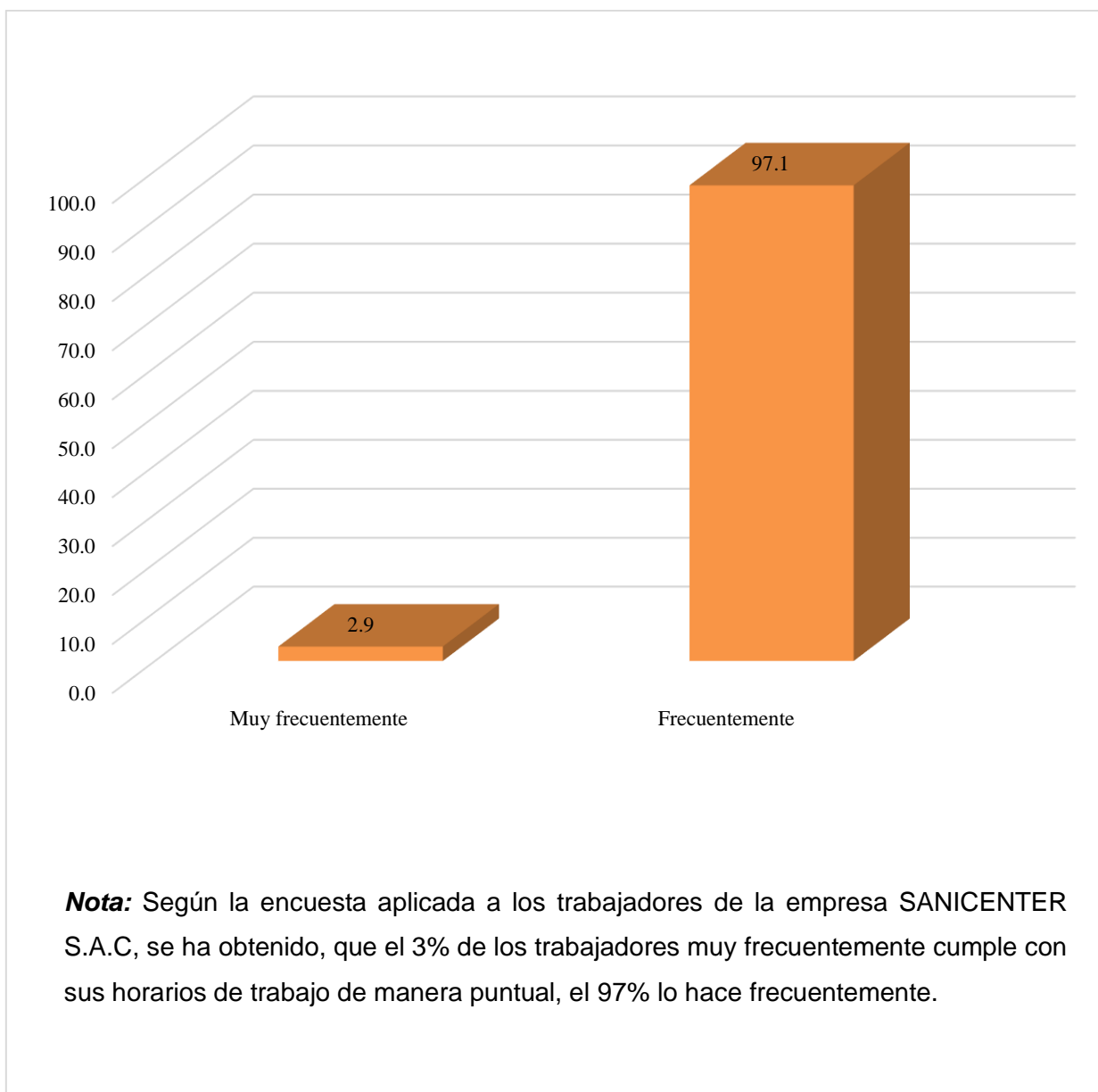
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 12% de los trabajadores muy frecuentemente posee actitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo, el 75% lo hace frecuentemente, sin embargo, el 12% indica que ocasionalmente, finalmente el 2% o hace raramente.

*Tabla 31: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	2	2.9
Frecuentemente	66	97.1
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 29: ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?*

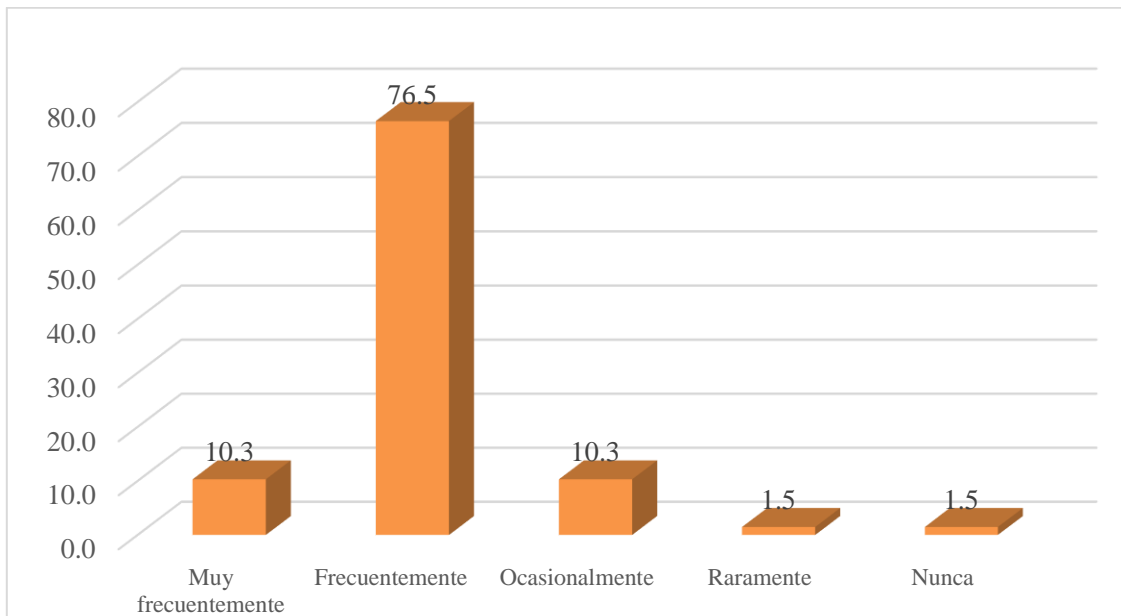


*Tabla 32: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	7	10.3
Frecuentemente	52	76.5
Ocasionalmente	7	10.3
Raramente	1	1.5
Nunca	1	1.5
Total	68	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 30: ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?*



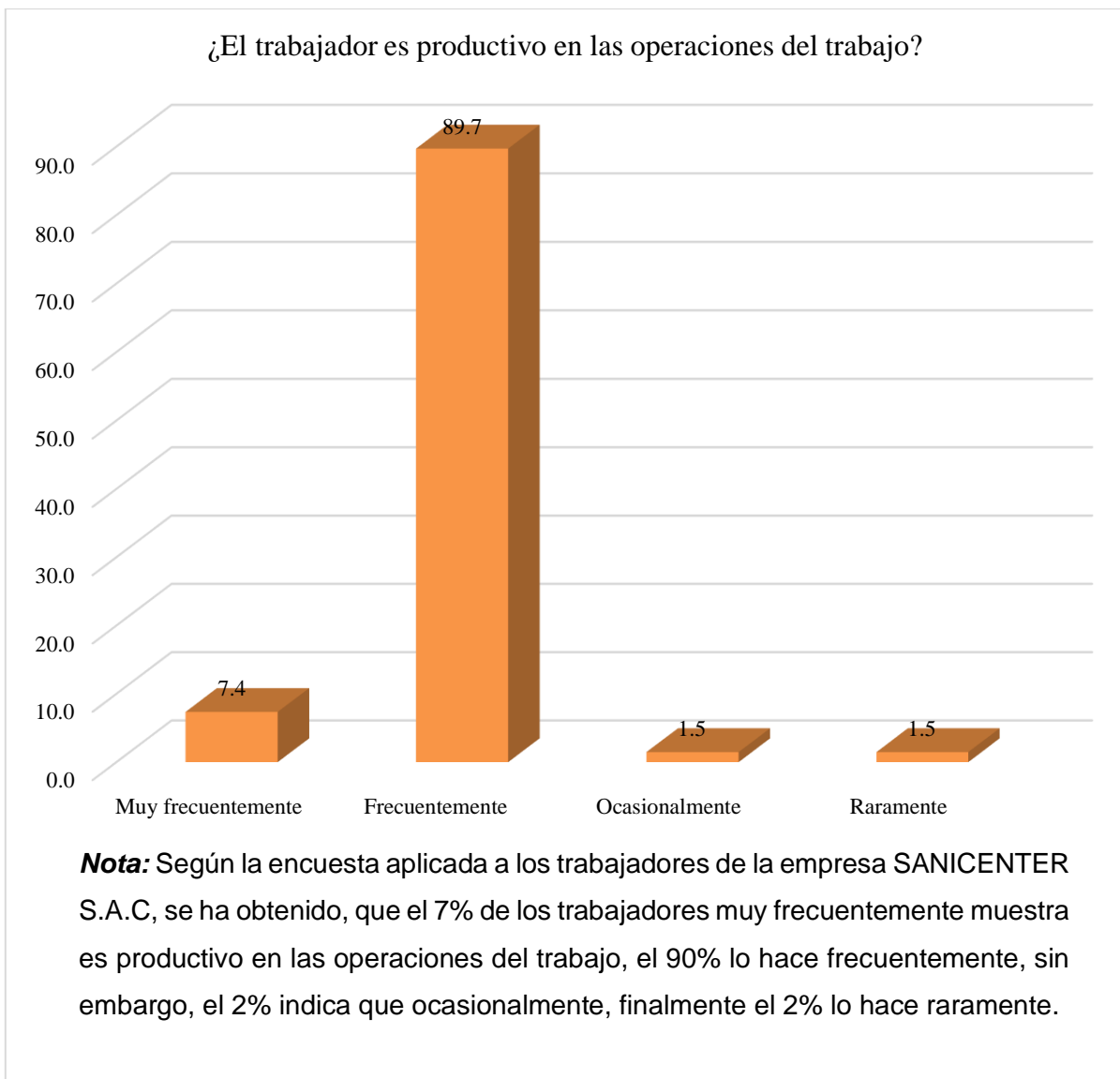
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 10% de los trabajadores muy frecuentemente define con claridad las responsabilidades y los límites de la autoridad de los subordinados, el 77% lo hace frecuentemente, sin embargo, el 10% indica que ocasionalmente, y el 2% lo hace raramente, finalmente el 2% nunca hace eso.

Tabla 33: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	5	7.4
Frecuentemente	61	89.7
Ocasionalmente	1	1.5
Raramente	1	1.5
Total	68	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 31: ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?

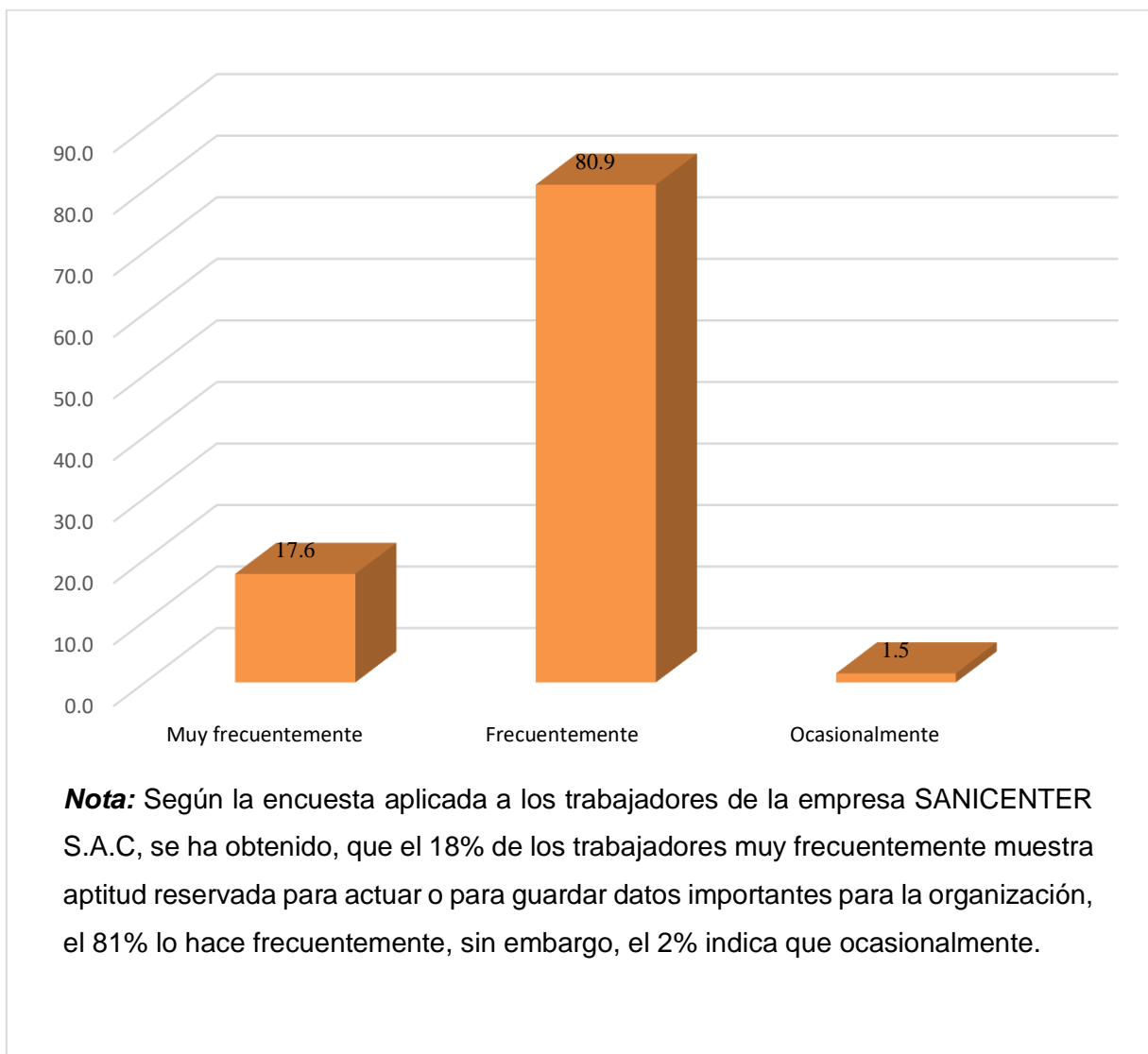


*Tabla 34: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	12	17.6
Frecuentemente	55	80.9
Ocasionalmente	1	1.5
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 32: ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?*



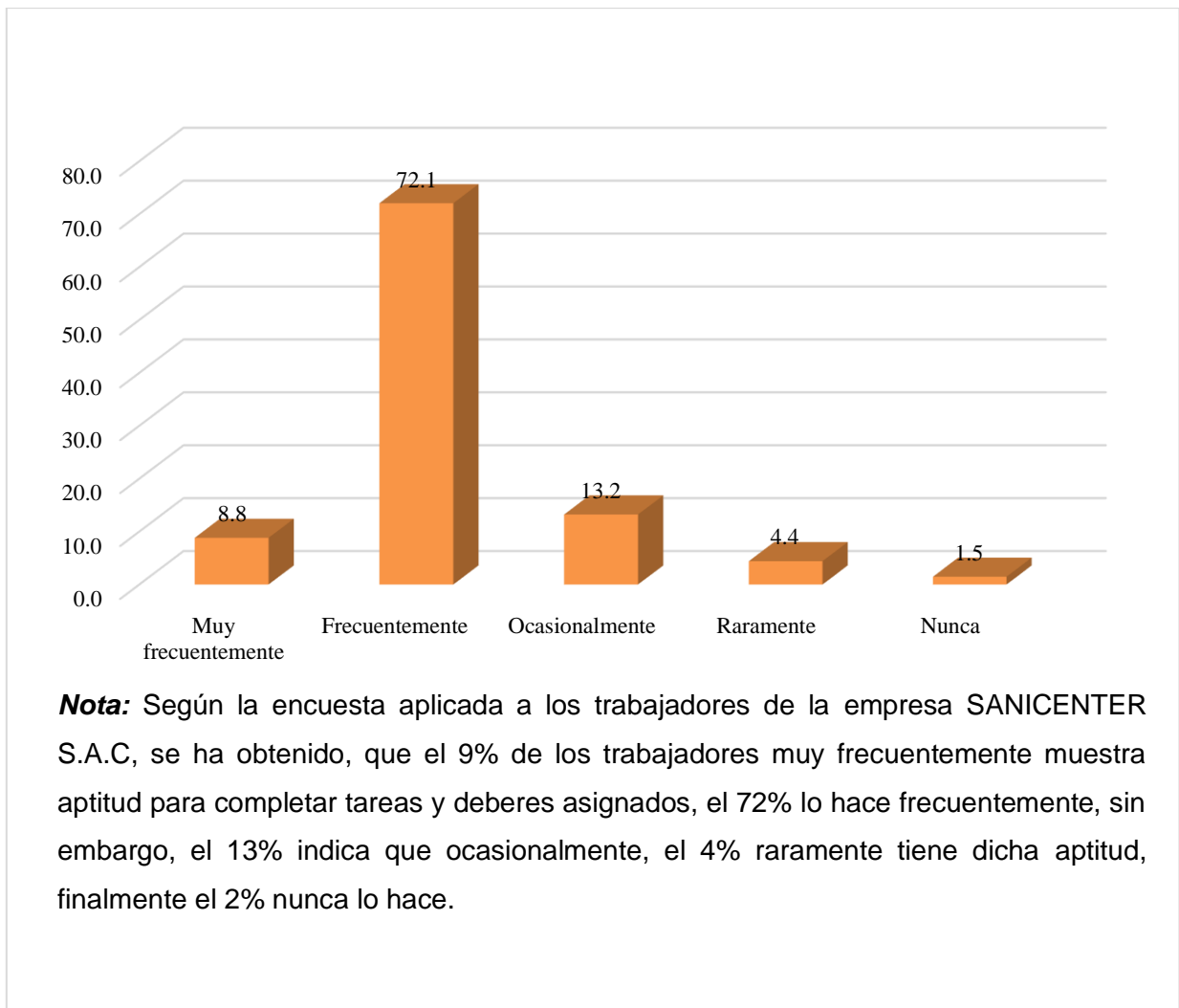


*Tabla 35: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	6	8.8
Frecuentemente	49	72.1
Ocasionalmente	9	13.2
Raramente	3	4.4
Nunca	1	1.5
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 33: ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?*

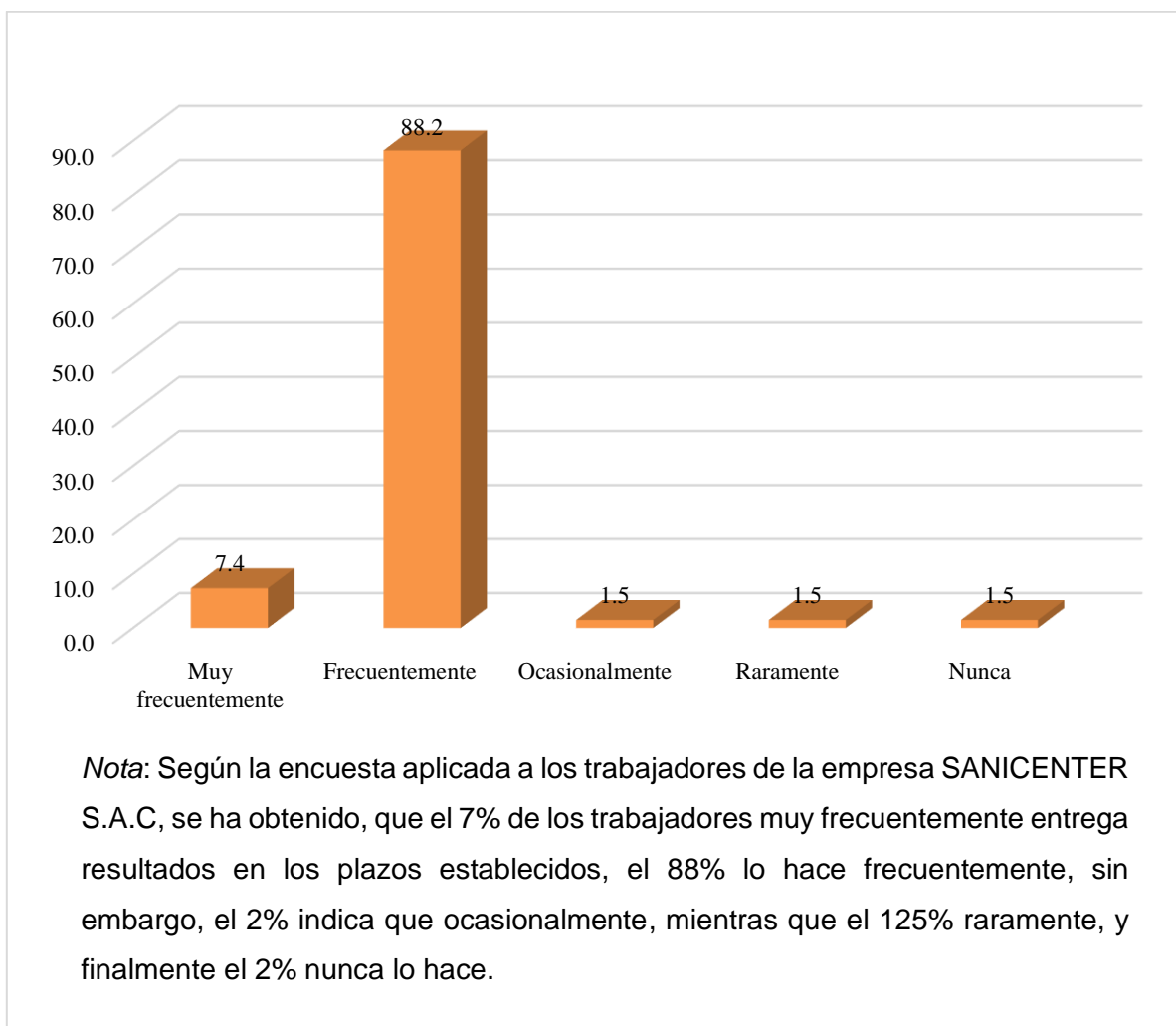


*Tabla 36: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	5	7.4
Frecuentemente	60	88.2
Ocasionalmente	1	1.5
Raramente	1	1.5
Nunca	1	1.5
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 34: ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?*

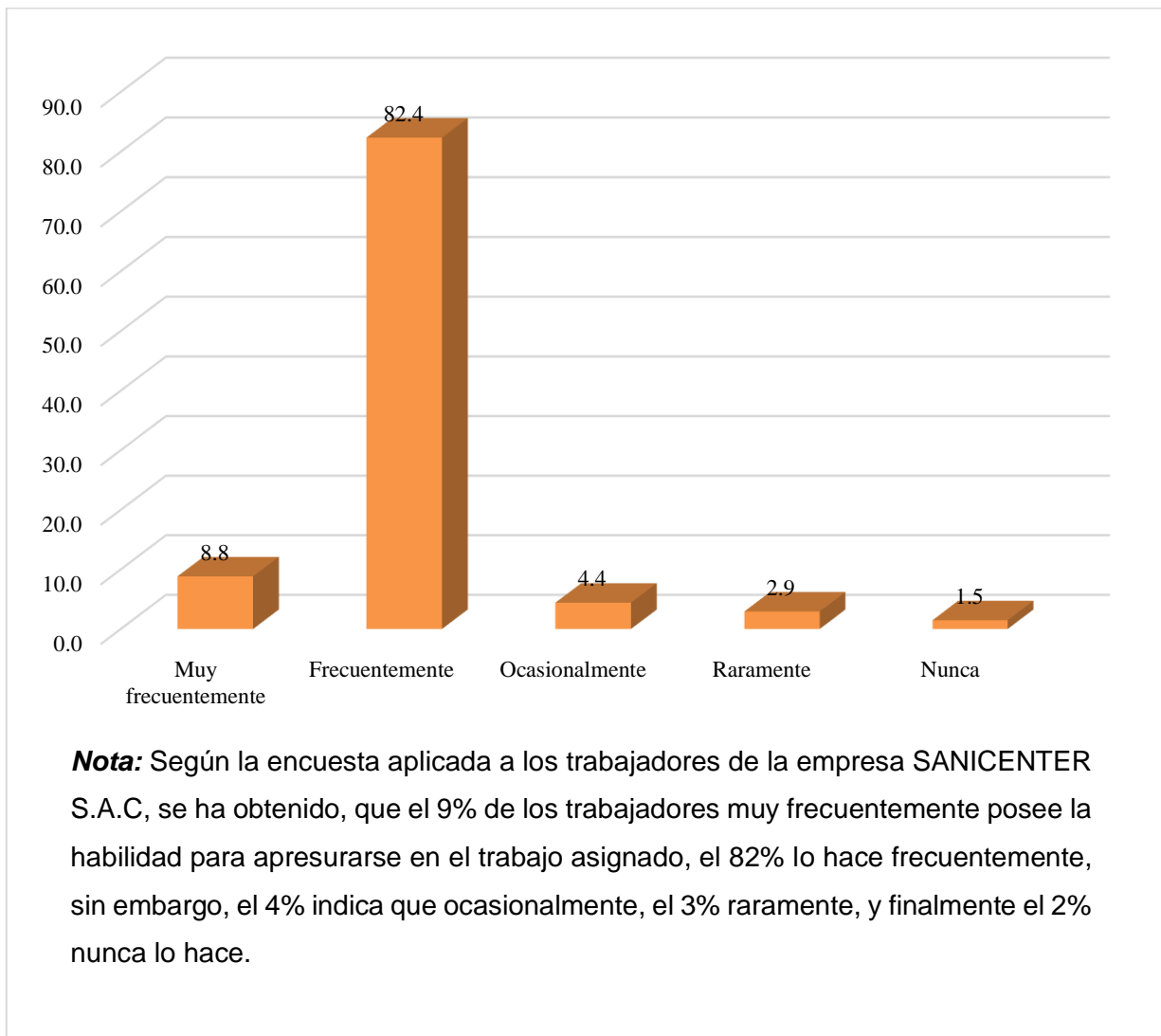


*Tabla 37: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	6	8.8
Frecuentemente	56	82.4
Ocasionalmente	3	4.4
Raramente	2	2.9
Nunca	1	1.5
Total	68	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 35: ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?*

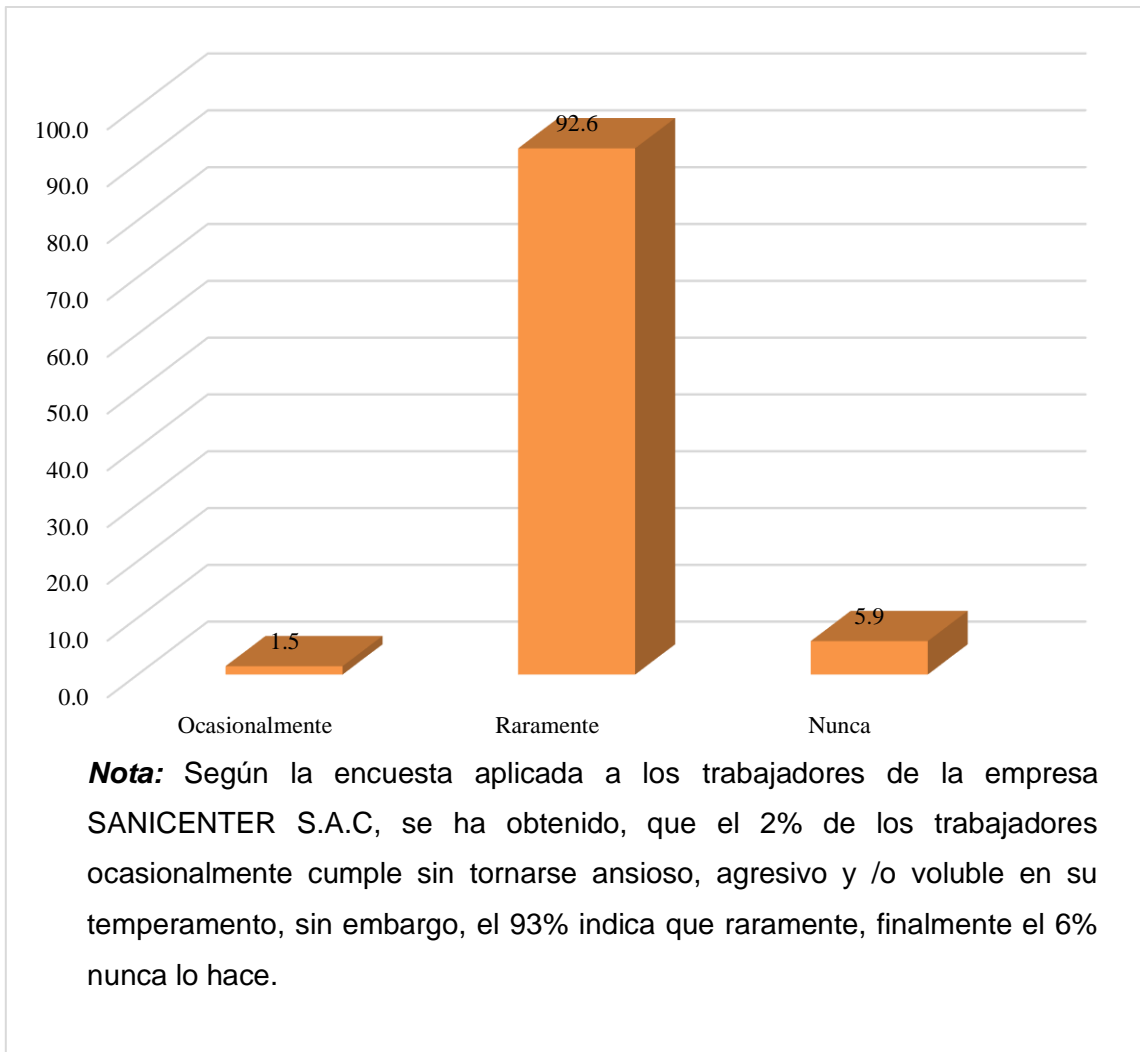


*Tabla 38: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Ocasionalmente	1	1.5
Raramente	63	92.6
Nunca	4	5.9
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 36: ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?*

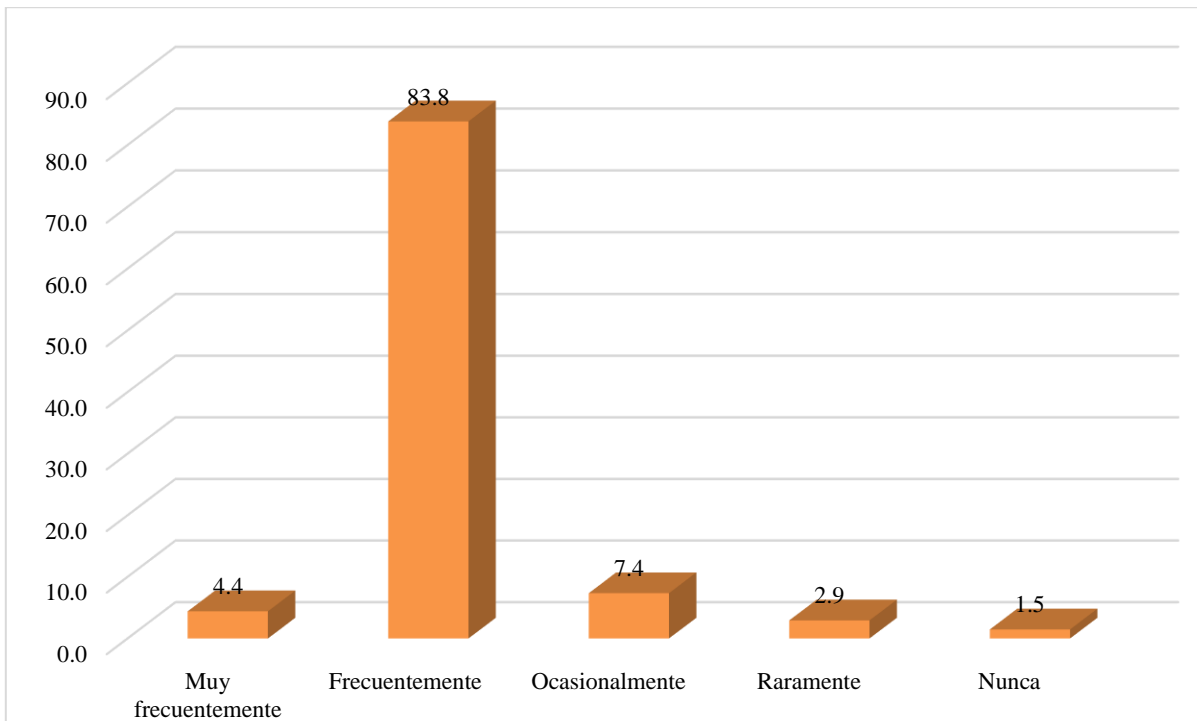


*Tabla 39: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	3	4.4
Frecuentemente	57	83.8
Ocasionalmente	5	7.4
Raramente	2	2.9
Nunca	1	1.5
Total	68	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 37: ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?*



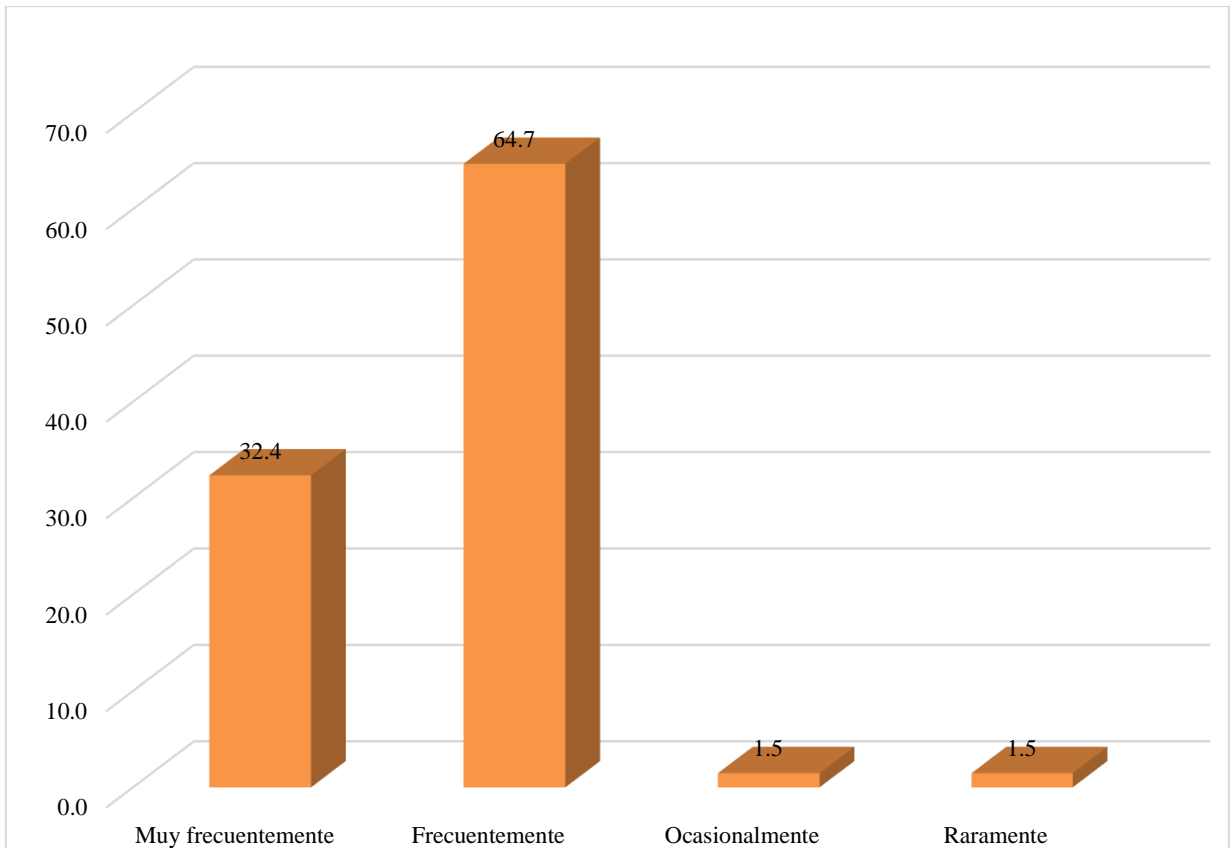
**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 4% de los trabajadores muy frecuentemente proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario, el 84% lo hace frecuentemente, sin embargo, el 7% indica que ocasionalmente, el 3% raramente, y finalmente el 2% nunca lo hace.

*Tabla 40: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Frecuentemente	22	32.4
Frecuentemente	44	64.7
Ocasionalmente	1	1.5
Raramente	1	1.5
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 38: ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?*



**Nota:** Según la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido, que el 31% de los trabajadores muy frecuentemente tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones, sin embargo, el 65% frecuentemente, el 2% ocasionalmente y el 2% indica que raramente toman iniciativa.

*Tabla 41: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?*

	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy frecuentemente	26	38.2
Frecuentemente	38	55.9
Ocasionalmente	2	2.9
Raramente	2	2.9
Total	68	100.0

*Fuente:* Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

*Figura 39: ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?*

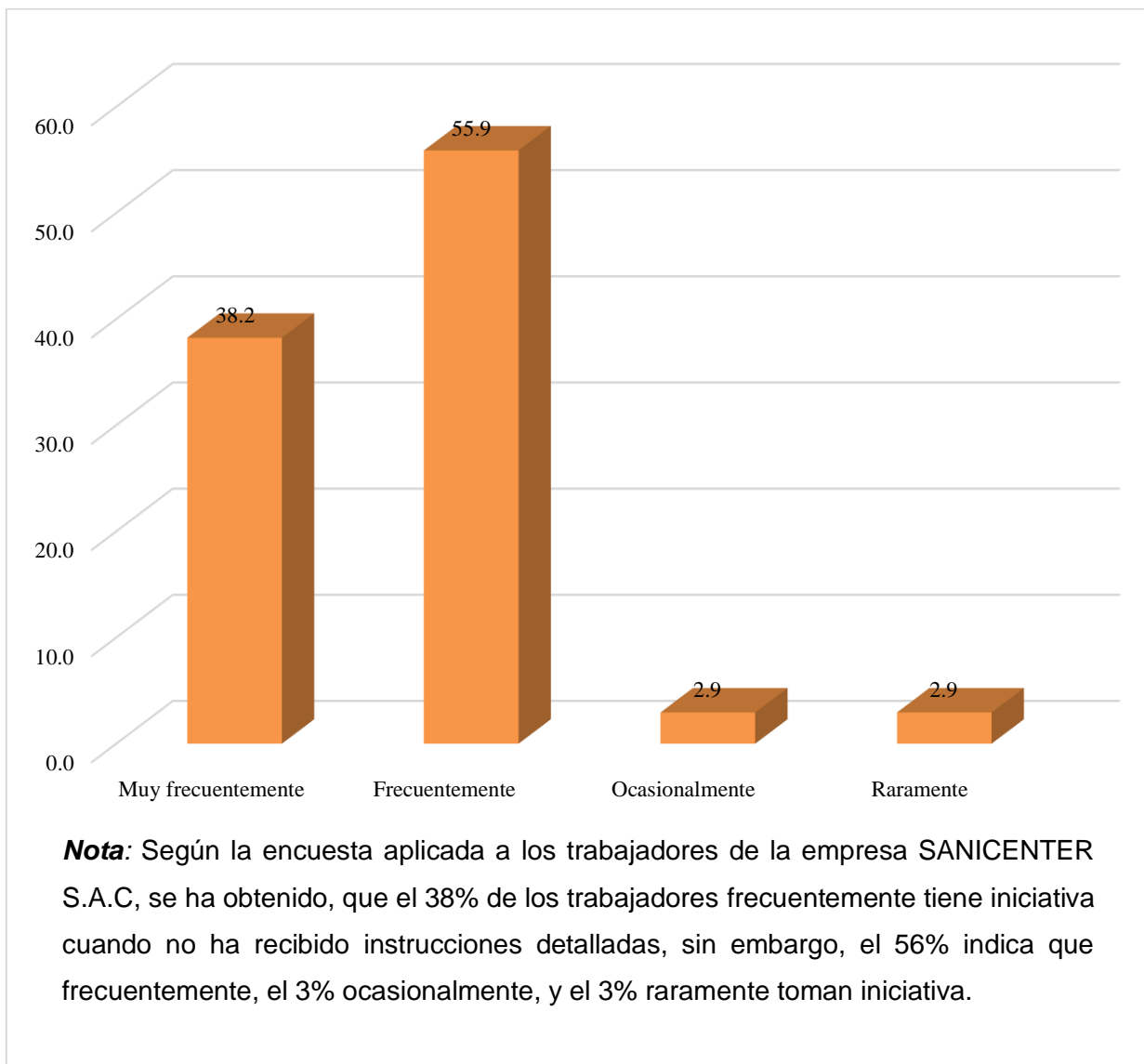


Tabla 42: Resumen de dimensiones pos test

	Calidad de trabajo	Organización del trabajo	Colaboración	Responsabilidad	Capacidad para soportar presión
Bueno	100.0	75.0	98.5	97.1	98.5
Regular		23.5	1.5	2.9	1.5
Malo		1.5			
Total	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 40: Resumen de dimensiones pos test

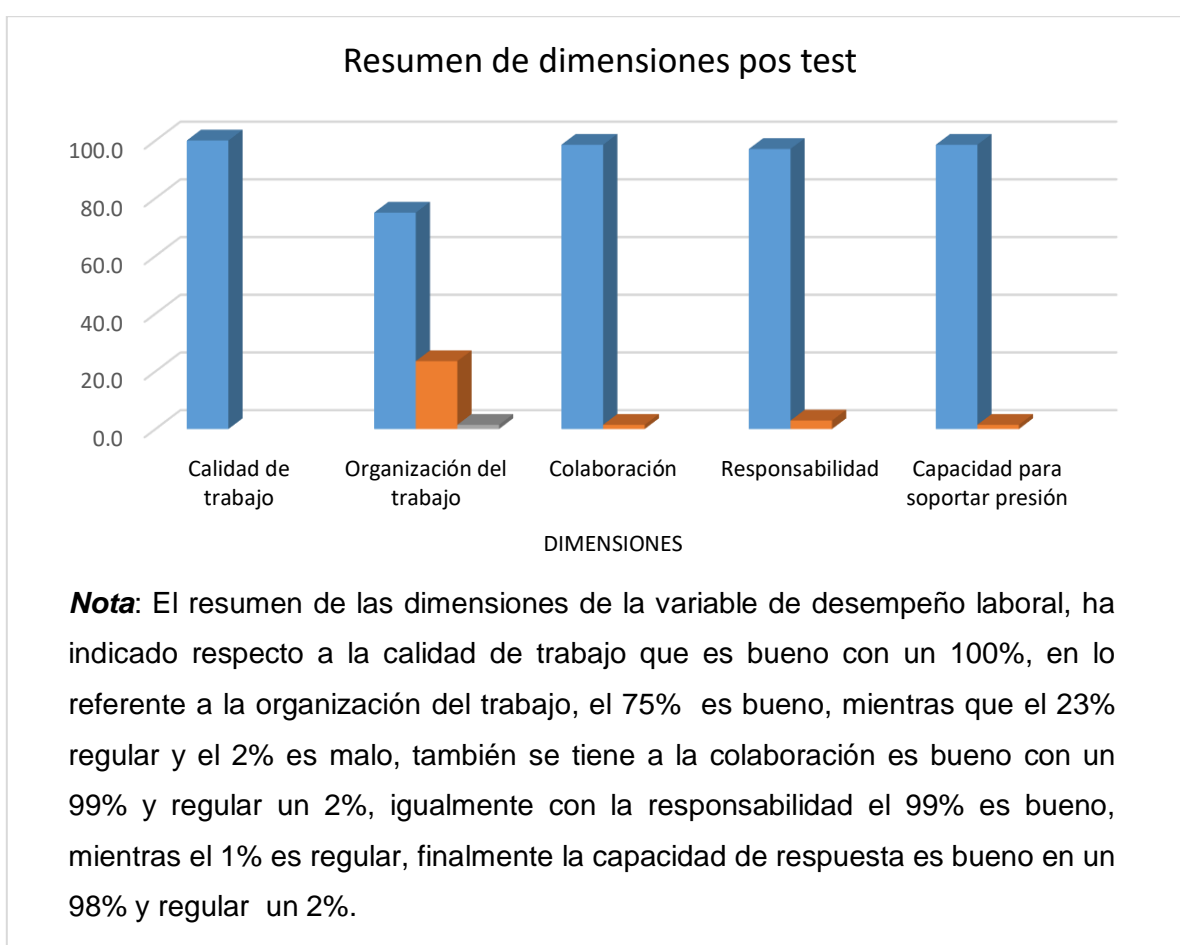


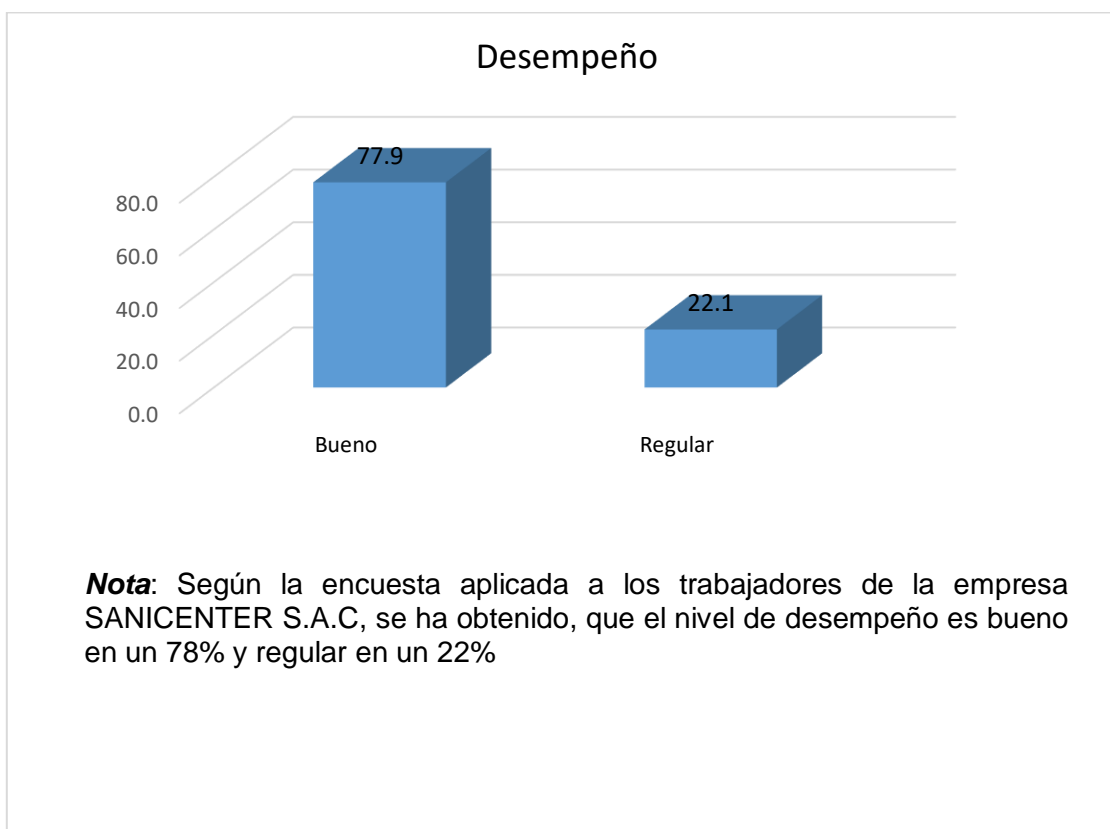


Tabla 43: Variable desempeño pos test

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	15	22.1	22.11
Bueno	53	77.9	
Total	100	100	100.0

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa SANICENTER S.A.C, 2019

Figura 41: Variable desempeño pos test



### **3.2. Discusión de resultados.**

#### **Objetivo específico 1: Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

En lo que se refiere a la identificación de como se viene gestionando el talento humano en la empresa, según la entrevista aplicada al gerente se ha obtenido que, la empresa ha establecido como pilar, impartir entre los trabajadores la misión y visión, para que se tenga claro hacia dónde se dirigen los objetivos, si bien no se cuenta con una política de bienestar, pero la empresa ha creído conveniente realizar felicitaciones internas por medio de correos corporativos, a aquellos empleados que han tenido una calificación de venta sostenible en un año, teniendo en cuenta que el número promedio de permanencia de los trabajadores es entre 2 a 10 años, en cuanto a la formación de los trabajadores, no se cuenta con una base de datos donde se especifique la formación educativa, sin embargo en el último año hubo 7 ingresos nuevos, 9 personas se retiraron, ninguno participó en el proceso de formación, el tiempo promedio de entrenamiento fue de 6 horas diarias, así mismo, la empresa no cuenta con actualización profesional de sus trabajadores, pero si evalúa el desempeño cada 2 años, tampoco ofrece contratos de aprendizaje, ni pasantía laborales, además no tiene establecido un sistema de bienestar, pero si realiza reconocimientos por medio de correos y ha establecido acuerdos de confidencialidad. Para seleccionar al personal toman en cuenta la capacidad en atención al cliente, orientación de resultados, aptitud en temas difíciles, capacidad de negociación, sentido de urgencia según el puesto, las mismas capacidades se tienen en cuenta para retener al personal, pero se ha observado que existe un bajo compromiso de equipo, ya que cada uno de los trabajadores, trabaja en pro de sus beneficios individuales, esto por la presión por las ventas y entregas. Este infiere con el estudio de Basantes (2015) en su tesis titulada "Gestión de talento humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada Efipervig, del Cantón Ambato,

Provincia de Tungurahua”, planteo como objetivo general investigar la incidencia de la gestión de Talento Humano basado en procesos en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, el tipo de investigación cuantitativo y cualitativo, al igual que una modalidad básica. Finalmente se ha llegado a la siguiente conclusión que es necesario proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, buscando contribuir el crecimiento de la empresa al innovar un proceso que ayude a conseguir sus objetivos organizacionales y a su vez ayuda a guiar a los colaboradores. Y con el aporte teórico donde se dice que el plan de gestión de talento tiene por objetivo que se desarrollen las actividades claves de manera eficiente, y se puedan sostener en el tiempo, partiendo de la identificación de las ventajas competitivas para poder potenciarlas. (Alonso & García-Muina, 2014, p. 11)

**Objetivo específico 2: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

En lo que se refiere a la determinación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019, se ha obtenido que, el 79% de los trabajadores son hombres, mientras que el 21% son mujeres (Tabla 5), el 72% de los trabajadores tienen entre 22 y 43 años, mientras que el 28% tienen la edad entre 44 años a 54 años (Tabla 6), el 29% de los trabajadores frecuentemente muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas, sin embargo, el 71% indica que ocasionalmente (Tabla 7), el 22% de los trabajadores frecuentemente anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzarlos resultados esperados, sin embargo el 78% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 8), el 42% de los trabajadores frecuentemente es rápido en la realización de sus funciones, sin embargo el 58% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 9), el 17% de los trabajadores frecuentemente, organiza sus labores para el

aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar la metas, sin embargo el 83% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 10), el 26% de los trabajadores frecuentemente posee actitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo, sin embargo el 74% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 11), el 98% de los trabajadores frecuentemente cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual, sin embargo el 2% indica que ocasionalmente (Tabla 12), el 53% de los trabajadores frecuentemente define con claridad las responsabilidades y los límites de la autoridad de los subordinados, sin embargo el 47% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 13), el 60% de los trabajadores frecuentemente muestra que es productivo en las operaciones del trabajo, sin embargo, el 40% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 14), el 97% de los trabajadores frecuentemente muestra aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización, y el 3% ocasionalmente lo hace (Tabla 15), 58% de los trabajadores frecuentemente muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados, el 42% ocasionalmente tiene dicha aptitud (Tabla 16), el 64% de los trabajadores frecuentemente entrega resultados en los plazos establecidos, el 36% lo hace ocasionalmente (Tabla 17), el 43% de los trabajadores frecuentemente posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado, sin embargo el 57% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 18), el 66% de los trabajadores ocasionalmente cumple sin tornarse ansioso, agresivo y /o voluble en su temperamento, sin embargo el 34% indica que raramente lo hace (Tabla 19), el 51% de los trabajadores frecuentemente proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario, el 49% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 20), el 19% de los trabajadores raramente tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones, y el 81% indica que nunca ocasionalmente iniciativa (Tabla 21), el 19% de los trabajadores frecuentemente tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas, sin embargo el 81% indica que ocasionalmente toman iniciativa (Tabla 22). Coincide con el estudio de Gutiérrez, Huamani, y Tanta (2018) en su tesis titulada “La gestión del talento humano y su influencia en el desarrollo

organizacional en la constructora CAME S.A., Lima 2017”, plantearon como objetivo general establecer cómo la gestión de talento humano influye en el desarrollo organizacional de la empresa Constructora CAME S.A, la investigación fue cuantitativa, no experimental, correlacional. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión, que, por el hecho de no haber puesto interés en las necesidades de los trabajadores, no sólo los que trabajan encargadas de la parte administrativa, sino de toda la empresa, se ha generado una disfunción de las labores y de los entregables de cada obra. Y tiene relación con el aporte teórico de Collings y Mellahi en el 2009 definieron al plan de gestión de talento humano como actividades y procesos que involucran a los que identifican sistemáticamente las posiciones claves para diferenciarse, y contribuir a la ventaja competitiva sostenible de la empresa, ya que, se prepara a los trabajadores para que desarrollen actividades de alta capacidad, de manera que genere beneficios continuos. (Al Ariss, Cascio, & Paauwe, 2014, p. 174)

**Objetivo 3: Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

Anexado en ítem 3.3.

**Objetivo 4: Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

En lo que se refiere a la validación del plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C, se ha obtenido que, el 79% de los trabajadores son hombres, mientras que el 21% son mujeres (Tabla 23), el 72% de los trabajadores tienen entre 22 y 43 años, mientras que el 28% tienen la edad entre 44 años a 54 años (Tabla 24), el 29% de los trabajadores frecuentemente

muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas, sin embargo, el 71% indica que ocasionalmente (Tabla 25), el 63% de los trabajadores frecuentemente anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzarlos resultados esperados, sin embargo el 37% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 26), el 75% de los trabajadores frecuentemente es rápido en la realización de sus funciones, sin embargo el 25% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 27), el 79% de los trabajadores frecuentemente, organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar la metas, sin embargo el 21% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 28), el 87% de los trabajadores frecuentemente posee actitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo, sin embargo el 13% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 29), el 100% de los trabajadores frecuentemente cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual (Tabla 30), el 87% de los trabajadores frecuentemente define con claridad las responsabilidades y los límites de la autoridad de los subordinados, sin embargo el 13% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 31), el 97% de los trabajadores frecuentemente muestra que es productivo en las operaciones del trabajo, sin embargo, el 3% indica que lo hace ocasionalmente (Tabla 32), el 98% de los trabajadores frecuentemente muestra aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización, y el 2% ocasionalmente lo hace (Tabla 33), 81% de los trabajadores frecuentemente muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados, el 19% ocasionalmente tiene dicha aptitud (Tabla 34), el 95% de los trabajadores frecuentemente entrega resultados en los plazos establecidos, el 5% lo hace ocasionalmente (Tabla 35), el 91% de los trabajadores frecuentemente posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado, sin embargo el 8% indica que ocasionalmente lo hace (Tabla 36), el 2% de los trabajadores ocasionalmente cumple sin tornarse ansioso, agresivo y /o voluble en su temperamento, sin embargo el 98% indica que raramente lo hace (Tabla 37), el 88% de los trabajadores frecuentemente proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario, el 12% indica

que ocasionalmente lo hace (Tabla 38), el 96% de los trabajadores raramente tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones, y el 3% indica que la iniciativa (Tabla 39), el 94% de los trabajadores frecuentemente tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas, sin embargo el 6% indica que ocasionalmente toman iniciativa (Tabla 40). Coincide con el estudio de Basantes (2015) en su tesis titulada “Gestión de talento humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada Efipervig, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua”, planteo como objetivo general investigar la incidencia de la gestión de Talento Humano basado en procesos en la mejora continua de la empresa de Seguridad Privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato provincia de Tungurahua, el tipo de investigación cuantitativo y cualitativo, al igual que una modalidad básica. Finalmente se ha llegado a la siguiente conclusión que es necesario proponer la estructura del Departamento de Gestión de Talento Humano para la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, buscando contribuir el crecimiento de la empresa al innovar un proceso que ayude a conseguir sus objetivos organizacionales y a su vez ayuda a guiar a los colaboradores. Y la base teórica donde se indica que el plan de gestión del talento humano, busca mejorar el desempeño de los trabajadores, donde todos salgan beneficiados, pero en primer lugar el de los trabajadores, ya que de ellos depende el éxito de la empresa. (Alonso & García-Muina, 2014, p.12).

### **3.3. Aporte práctico.**

**Diseño de un plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.**

#### **Introducción.**

La importancia de mantener al personal contento dentro de la empresa, es una de las tareas más complicadas que afrontan las organizaciones, puesto que cada uno tiene una percepción y necesidad diferente, teniendo en cuenta que los trabajadores pasan todo el día, en la empresa, donde esperan que sean tratados de la manera más adecuada, y también que sean reconocidos tanto económicamente como emocionalmente. Con el adecuado manejo del personal se logra tener a un equipo de trabajo inmerso en las metas, los cuales presentan los conocimientos y capacidades suficientes para poder responder de manera idónea ante los requerimientos de los clientes, y que podrán salir airoso si en algún momento se presenta un inconveniente.

Por ello ante la necesidad que presenta la empresa SANICENTER S.A.C, de una falta de compromiso, iniciativa, voluntad, y que los trabajadores cumplen con sus tareas por el hecho, de que esto les genera una fuente de ingreso, hace que no haya un buen ambiente.

#### **Justificación del aporte.**

La puesta en marcha de este plan, es de gran valor para la empresa SANICENTER S.A.C., pues se podrá retener al mejor talento humano, haciéndolo cada vez más productiva y competitiva, calando en la mente tanto de cliente interno(persona), como del cliente externo, como una empresa donde su oferta es de calidad, y que realmente está comprometido por satisfacerlos al 100%.

#### **Objetivo General.**

Diseñar estrategias para fortalecer la relación con los trabajadores para mejorar su desempeño laboral.



## **Objetivos Específicos.**

- a. Identificar al personal eficiente de cada área (elaboración de base de datos)
- b. Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal (plan de capacitación)
- c. Hacer un plan de incentivos para fortalecer las competencias

## **Descripción de la propuesta.**

### **1. Contratar a una empresa especializada en reclutamientos de personal**


Dentro de una empresa es fundamental la comodidad y disposición para ser bien atendido, pues se trata de clientes que acuden en busca de adquirir un producto, por eso, para poder contar con profesionales altamente capacitados en la empresa Sanicenter S.A.C. se debe contratar a una empresa especializada para que pueda hacer la evaluación correspondiente de acuerdo al perfil de profesionales que se requiere y contratarlos de acuerdo a los parámetros fijados. Cabe resaltar que las entidades públicas como privadas recurren al Outsourcing, para que realice aquellos servicios no relacionados con el objeto principal de la empresa, pues estas se desempeñan como empresas expertas en el tema, permitiendo reducir los costos y tiempos necesarios para concentrarse en el corebusiness de la empresa. Con esto se podrá tener a los trabajadores idóneos en la empresa, y no a trabajadores improvisados que no saben cómo desenvolverse en sus tareas. También con esto ya no se hará el contrato de 03 meses, sino un contrato más prolongado que les de tranquilidad a los trabajadores, y el beneficio a la empresa de poder contar por más tiempo con personal idóneo.

### **2. Identificar al personal eficiente de cada área (elaboración de base de datos)**

La empresa SANICENTER S.A.C., se encuentra operando dentro de un mercado altamente competitivo, es por ello que esta debe de tener dentro de su talento humano a trabajadores que posean los conocimientos y la aptitud

para responder de la manera más eficiente ante los requerimientos de los clientes, es así, que se ha dispuesto a elaborar una base de datos en la cual se encuentre información valiosa para poder identificar: Área, nombre/ apellidos, fecha de nacimiento, edad, género, estado civil, nº de hijos, fecha de ingreso a empresa años en la empresa, tipo de contrato, cargo, nivel de estudios, profesión, sueldo.

Tabla 44: Base de datos

			<b>BASE DE DATOS SANICENTER S.A.C.</b>											
Nº	ÀREA	NOMBRE/ APELLIDOS	FECHA DE NACIMIENTO	EDAD	GÈNERO	ESTADO CIVIL	Nº DE HIJOS	FECHA DE INGRESO A EMPRESA	AÑOS EN LA EMPRESA	TIPO DE CONTRATO	CARGO	NIVEL DE ESTUDIOS	PROFESIÒN	SUELDO
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
.....														

Fuente: Elaboración Propia

### 3. Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal

Se vive en un mundo muy acelerado, donde los mismos trabajadores identifican las necesidades de capacitarse para poder competir, y de esta manera poder brindar un mejor producto y servicio a los clientes, bajo esta premisa, lo que se desarrollará será un diagnóstico de necesidad de capacitación, que básicamente se refiere al procedimiento, dónde se recabara las pautas necesarias para elaborar un programa de capacitación.

### DIAGNOSTICO DE NECESIDAD DE CAPACITACION

Estimado trabajador, responda cada pregunta según crea conveniente.

1. Departamento(área)

2. Apellidos y Nombres

3. DNI

4. Correo electrónico

5. Puesto

6. Indique por favor tres funciones principales que desempeña en el puesto que ocupa:

A.
B.
C.

7. Marque con una "X" el tipo de contrato que ha suscrito con la empresa SANICENTER S.A.C.

Contrato fijo	<input type="checkbox"/>
Contrato por locación de servicio	<input type="checkbox"/>

8. Nombre y cargo del Jefe Inmediato

9. Indique los días más accesibles para asistir a las capacitaciones

A.
B.

10. En los próximos 2 años, ¿cuál sería su prioridad de capacitación en las siguientes áreas?

	Muy alto	Alto	Regular	Bajo	Muy Bajo
<b>Ventas</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Informática</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Atención al clientes</b>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Marketing</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Conocimientos técnicos (manejo de maquinaria para traslado de mercadería)</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Técnicas de gestión</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Técnicas de negociación</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Técnicas de liderazgo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Técnicas de trabajo en equipo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Atención al cliente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Plan de capacitación en atención al cliente

Se debe de proporcionar a los trabajadores la oportunidad de que estos tengan un continuo desarrollo, de esta manera se cambiara la actitud, llevando a crear un excelente clima laboral, aumentar la motivación, y poder ofrecer a los clientes, una atención de calidad en todos los sentidos. Esta capacitación está diseñada para todo el personal de la empresa, y el tema será la atención al cliente, puesto que se trata de una empresa de ventas, dónde todos los trabajadores, indiferentemente el puesto que ocupen, están en contacto con los clientes.

Tabla 45: Plan de capacitación

ATENCIÓN AL CLIENTE									
TEMA	CONTENIDO	TIEMPO	OBJETIVO	CALENDARIO			LUGAR	EMPRESA CAPACITADORA	COSTO
				Octubre					
				04-Oct	11-Oct	18-Oct			
El cliente	¿Por qué es importante?	2 horas	Los trabajadores entenderán el valor que tiene el cliente y la manera correcta de tratarlos, logrando ser eficientes y al mismo tiempo otorgarle mayor productividad a la empresa.	■			Aula de la Casa Comunal	INGECONTA	s/.3,000.00
	Tipos de clientes								
	Negociación con el cliente								
	Cliente vs consumidor								
Técnicas de servicio al cliente	Técnicas de explicación	3 horas							
	Técnicas de empatía								
	Técnicas de interrogación								
	Mostrar atención								
	La presentación adecuada								
Atención personal y amable									
Elementos del servicio al cliente	Contacto cara a cara.	1 hora							
	Relación clientelar.								
	Correspondencia.								
	Reclamos y cumplidos.								
	Instalaciones.								
Calidad en la atención	¿Qué es la calidad?	30 minutos							
	Definición de la calidad de servicio								
Los pecados de la atención al cliente	Apatía y desaire	2 horas							
	Frialidad / superioridad								
	Robotismo/ reglamentario								
	Evasivismo								

Fuente: Elaboración Propia

## Plan de incentivos

El recurso humano, es considerado como la fuente de conocimiento que prevalece en la sociedad y mucho más en la empresa, ya que son el soporte de la organización, por ello la importancia de mantenerlos motivados, para que se propicie la iniciativa hacia la mejora del desempeño laboral, por ello se recurre hacia los incentivos, estos no serán meramente monetarios, si no representativos, como es el caso de los reconocimientos por lo logros obtenidos, bien sea grupales o individualmente.

**Día no laborable por onomástico:** Contando con la base de datos, se puede visualizar de manera anticipada la fecha de cumpleaños de los trabajadores, para ello se realizará una reunión dónde se les va indicar que tendrán el beneficio de “Día libre por cumpleaños”, siempre y cuando este sea un día laborable, previa coordinación con el área de administración, para que se pueda suplir las obligaciones, para que no se genere un desorden en la empresa. Cómo recordatorio se colocará en un lugar visible dicha información.

Figura 42: Cumpleaños



**SaniCenter**  
Vive diferente, vive mejor  
Porcelanatos Cerámicos Sanitarios

**TU CUMPLEAÑOS**

**No trabajas**

**Pensando en tu bienestar**

*Coordina con administración para que accedas a este beneficio.*

**Cada fin de mes compartir por cumpleaños:** Se tiene un número considerado de trabajadores, por lo cual se festejará cada fin de mes el cumpleaños de todos los trabajadores, que han cumplido años en dicho mes. Es ahí donde el administrador se toma un tiempo., para compartir con los trabajadores, y felicitarlos por su cumpleaños.

Para ello el encargado de personal, se elaborará la lista de cumpleaños, y se les hace llegar una carta de invitación, para que se acerquen al auditorio, dónde habrá bocaditos y una torta, donde todos compartirán.

*Figura 43: Marco para fotos de cumpleaños*






Figura 44: Hoja de cumpleaños

**SaniCenter**  
*Vive diferente, vive mejor*

Porcelanatos Cerámicos Sanitarios

# CUMPLEAÑEROS OCTUBRE



**ACERCARSE AL AUDITORIO DE LA EMPRESA EL 30 DE OCTUBRE PARA CELEBRAR JUNTOS**

**Reconocimiento por años de antigüedad en la empresa.** - Reconocer a los trabajadores por alcanzar algún objetivo, es lo más usual dentro de las empresas, pero he aquí una acotación, que pasa con aquellos que llevan cerca de 5 años o hasta más años laborando en la empresa, cabe mencionar que pasar tantos años en una empresa, se debe a la gran lealtad que tienen los empleados para con la empresa, por ello se debe de agradecer a los empleados por dicha lealtad.

Aquellos trabajadores que lleven 5 años trabajando en la empresa se les agradecerá con un desayuno delivery, este se le entregará en la empresa, con una tarjeta donde indique, el agradecimiento por parte de la empresa SANICENTER.

Tabla 46: Resumen de aporte práctico

N°	Estrategia	Descripción	Costo
1	<b>Contratar a una empresa especializada en reclutamiento</b>	Contactar con diferentes empresas de reclutamiento Elegir a la empresa y acordar entrevista Contratarla para que realice el reclutamiento de personal	S/2000.00
2	<b>Identificar al personal eficiente de cada área</b>	<p><b>Elaboración de base de datos</b></p> Se pasará área por área Llenará datos relevantes para la base de datos Se armará la base de datos (digitando) <p><b>Diagnóstico de necesidad de capacitación</b></p> Se elaborará un cuestionario para detectar la necesidad de capacitación. Se asignará a una persona para que realice la encuesta	S/50.00
2	<b>Fortalecer los conocimientos y habilidades del personal</b>	Se procesaran los resultados Se determinarán los temas de capacitaciones <p><b>Plan de capacitación en atención al cliente</b></p> Reunión con gerente para coordinar la capacitación Cotizar capacitador Cotizar lugar para capacitaciones	S/3,000.00

		<p>Contratar a capacitador y alquilar lugar para capacitación</p> <p>Reunión con jefes de área para informarles sobre capacitación</p> <p>Se informará al personal por medio de las jefaturas que tendrán capacitación</p>	
		<p><b><i>Día no laborable por onomástico</i></b></p> <p>Reunión con jefes de área para informarles sobre el incentivo por día de cumpleaños</p> <p>Jefes de área deben de comunicar a todo su personal en incentivo, y las coordinaciones que deben realizar para que puedan acceder a dicho incentivos.</p>	
			S/1,800.00
		<p><b><i>Compartir por cumpleaños mensual</i></b></p> <p>Diseñar la hoja de cada mes con sus respectivos cumpleaños</p> <p>Coordinar con pastelería sobre torta y bocaditos(fijar un precio para todo el año)</p> <p>Comprar el marco para fotos de cumpleaños</p> <p>Diseñar las cartas de invitación para compartir</p>	
3	<b>Plan de incentivos</b>		
		<p><b><i>Reconocimiento por años de antigüedad en la empresa</i></b></p> <p>Se filtrara de la base de datos a los empleados que tengan más años en la empresa</p> <p>Identificará a los empleados que en el mes cumplan 5 años en la empresa</p>	S/150.00

Coordinará con el restaurante que hará llegar el desayuno hasta la empresa. S/ 800.00

**Taller de integración**

Se contactará con el lugar de recreación para apartar el lugar

Se comunicará a los trabajadores sobre el taller

Se trasladará a los trabajadores hasta el lugar de recreación

Se premiará a los trabajadores

**PRESUPUESTO TOTAL**

**S/8,000.00**

---

*Fuente:* Elaboración propia

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

La identificación de como se viene gestionando el talento humano en la empresa, arrojó que, es mala ya que, no se ha hecho hincapié en gestionar relaciones interpersonales con los trabajadores, debido a la presión por las ventas, lo cual ha ocasionado que todos los procesos sean llevados de manera individual, por ende, los trabajadores sólo se enfocan en realizar sus labores específicas y se observa una escasa organización en el trabajo, la colaboración es casi nula.

La determinación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C, es regular ya que, la calidad del trabajo es bueno, sin embargo, el 68% de la organización del trabajo es regular, ya que, hay mucho desorden en el área de trabajo por el hecho de las elevadas ventas, también la colaboración entre compañeros es regular, este aspecto resulta porque cada trabajador se centra en realizar sus labores y la responsabilidad de igual manera, pues muchos de los trabajadores llegan tarde a laborar, finalmente la capacidad para soportar presión es un 97% regular.

Se ha diseñado un plan de gestión del talento humano basándose en contratar a una empresa externa para que realice la selección del personal idóneo, además la elaboración de una base de datos, también se ha tenido en cuenta un plan de capacitación en atención al cliente, finalmente un plan de incentivos, para la celebración del cumpleaños de los trabajadores de manera mensual, brindar un día libre por cumpleaños, también un reconocimiento al trabajador que lleve 5 años en la empresa, y un taller de integración entre trabajadores.

Se validó el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C, dando como resultado que el nivel de desempeño laboral encontrado fue 97% regular, teniendo este índice se aplicó parte de la propuesta, específicamente el plan de incentivos, esto

ha generado una mejora inigualable, pues se volvió a administrar la encuesta de desempeño laboral, dando que el nivel de desempeño es bueno en un 78%. Evidenciando que el plan de gestión de talento humano es efectivo, y en el corto plazo ya se ha obtenido resultados alentadores para la empresa, como para los trabajadores.

#### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda, que no se exija metas individuales, si no metas grupales, de manera que todos trabajen bajo un solo objetivo, y pueda darse una mejor comunicación e interrelación.

Se recomienda, implementar el plan de gestión de manera permanente, para que este cumpla el objetivo por el cual ha sido diseñado.

Se recomienda monitorear cada estrategia del plan de gestión y analizar los resultados, para poder implementar alguna estrategia que se adecúe a la problemática.

## REFERENCIAS.

- Al Ariss, A., Cascio, W., & Paauwe, J. (2014). Talent management: Current theories and future research directions. *Journal of word Businesssss*, 173-179.
- Alava Loor, M., & Gómez Valverde, K. (2016). Influencia de los subsistemas de talento humano en el desempeño laboral del personal de una institución pública. *Tesis de pos grado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yR-csVrH108J:repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5123/1/T-UCSG-POS-MAE-119.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe#20>
- Alonso, A., & García-Muina, F. (2014). La gestión del talento: Líneas de trabajo y procesos clave. *OmniaScience*, 11.
- Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario. *Tesis de grado*. Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:SjGUgKf6-clJ:riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Álvarez, I. C. (2018). Programa de mejora de gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2018. *Tesis de grado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7167/ADMcealic.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Basantes, L. P. (2015). Gestión de talento humano basado en proceso y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada Efiervig, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua. *Tesis de grado*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22191/1/%E2%80%9DGESTI%C3%93N%20DE%20TALENTO%20HUMANO%20BASADO%20EN%20PROCESOS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20MEJORA%20CONTINUA%20DE%20LA%20EMPRESA%20DE%20SEGURIDAD%20PRIVADA%20E F~1.pdf>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: PEARSON EDUCACIÓN.



- Bioética y derecho. (2014). *El Informe Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Barcelona: Observatorio de bioética.
- Bonnet, L. (2014). La gerencia del talento humano en el siglo XXI. ICES.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., Sangerman, D., & Cruz, F. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento a las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617.
- Campos Ruiz , R., & Lao Delgado, N. (2018). Propuesta de mejora en el proceso de gestión humana basado en gestión del conocimiento para la mejora en la productividad en una empresa de la industria de plástico. *Tesis de grado*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624863/Campos\\_RR.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624863/Campos_RR.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Canales Rosales, V., Cuaco Begazo, O., & Estela Chilón, L. (2017). Plan piloto de gestión de recursos humanos del sistema de artillería de campaña del ejército. *Tesis de pos grado*. Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de [http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1877/Victor\\_Tesis\\_maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1877/Victor_Tesis_maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrillo, S., Bravo, L., & Valenciana, P. (2014). *Proceso de reclutamiento y selección de personal en empresas del sector servicios en el municipio de Mexicali, B.C. México*. Mexicali: Universidad Autónoma de Baja California.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. Quinto). Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos*. México: McGRAW-HILL.
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del talento humano*. México: McGRAW-HILL.
- Corral, Y. (2009). *Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Universidad de Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Cutimbo González, L., & Valderrama Negrón, P. (2018). Estrategias de gestión para la mejora del perfil de competencias del administrador de una empresa de cine en la ciudad de Lima, año 2017. *Tesis de pos grado*. Universidad del Callao, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2742>

Deloitte. (2018). Gestión de RRHH en América Latina. *Deloitte*, 4.

Ekos. (2015). *Investing.com*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=2602>

Esan graduate school of business. (4 de Julio de 2017). *Esan graduate school of business*. Recuperado el 6 de Julio de 2019, de Esan graduate school of business: <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2017/07/la-gestion-del-talento-humano-en-el-peru-una-tarea-en-constante-desarrollo/>

Fernández, L. B. (2017). Propuesta de un modelo de gestión del talento humano para brindar un mejor servicio en el hospital Belén, Lambayeque, 2015. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4144/Baz%C3%A1n%20Fern%C3%A1ndez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores, J., Flores, M., Melendres, E., Goyes, A., & Vaca, S. (2018). La contratación de personal en la administración de talento humano. *Observatorio Economía Latinoamericana*, 1-3.

Gonzales, D. (2009). Estrategias de retención del personal. *Universidad EAFIT*, 45-72.

Gutiérrez Alegría, C., Huamani Zaa , N., & Tanta Zuasnabar. (2018). La gestión del talento humano y su influencia en el desarrollo organizacional en la constructora CAME S.A. Lima 2017. *Tesis de grado*. Universidad Peruana de las Americas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/462/LA%20GESTI%C3%93N%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESARROLLO%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20CONSTRUCTORA%20CAME%20S.A.%2c%20LIMA%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico.

Huamán, E. C. (2018). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo-2017. *Tesis de pos grado*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4758/Ch%C3%A1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Kestler, A. C. (2015). Selección de personal y desempeño laboral: Estudio a realizarse en ingenio azucarero de la Costa Sur". *Tesis de Grado*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Loredo, P. E. (2014). Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México. *Tesis de grado*. Universidad de Morelos, México. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2YZ8FnXS590J:dsp ace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TESIS%2520FINAL%2520paty%2520definitiva.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Martínez Miranda , D., & Pérez Rosales, V. (2015). Gestión de Recursos Humanos: Aplicar los procesos adecuados de reclutamiento y selección de personal en la Alcaldía de Ciudad Sandino. *Tesis de grado*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/8159/1/16819.pdf>
- Martínez, A. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la administración central del Ministerio de Salud, 2018. *Tesis de pos grado*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26717/Jara\\_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26717/Jara_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matos, F. (11 de Marzo de 2014). *EOI*. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Mayanga, L. M. (2017). Gestión del talento humano para la mejora del desempeño laboral en la empresa Angel divino, Chiclayo 2016. *Tesis de grado*. Universidad Señor Sipán, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4151/More%20Mayanga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minguez, C. (2017). *Interempresas*. Obtenido de <http://www.interempresas.net/TIC/Articulos/197063-Las-empresas-espanolas-cada-vez-se-preocupan-mas-de-la-gestion-de-sus-equipos.html>

- Moreno, A. (2015). Nuevos métodos de reclutamiento de personal. *Universidad Pontificia de Comillas*, 6-50.
- Murillo, P. (2015). (Trabajo de grado). *Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados "Mercamaxx" del canton los bancos, provincia de pichincha*. Ambato: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Narváez, R. M. (2015). Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas. *Tesis de grado*. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Obtenido de [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g3j1W7eJ5bUJ:repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:g3j1W7eJ5bUJ:repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269_1.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
- Ñaupas Paitán, H., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paúcar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa, y redacción de tesis*. Colombia: Ediciones de la U.
- Ortiz Rhea, D. E. (2019). Modelo de gestión de talento humano basado en competencias, para la empresa eléctrica regional norte. *Tesis de pos grado*. Universidad Tecnológica Israel, Quito. Obtenido de <http://157.100.241.244/handle/47000/1880>
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laborales de los gerentes. *ESpaccios Públicos*, 166-168.
- Pérez, O. (2016). *PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/gestion-del-talento-humano-en-la-empresa-y-su-importancia>
- Quisbert, Z. (2016). *Diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la empresa CEI S.R.L.*. La Paz: (Trabajo de grado). Universidad Mayor de San Andrés.
- Ramírez Reque, I., & Saavedra Bances, G. (2018). Diseño de programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales del talento humano de la unidad de gestión educativa local Chiclayo, 2016. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5152/Ram%C3%ADrez%20Reque%20%26%20Saavedra%20Bances.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, S. V. (2017). Propuesta de un programa de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los funcionarios y servidores de la unidad de

gestión educativa local Ferreñafe. *Tesis de pos grado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2508/vasquez\\_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2508/vasquez_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramos Carranza, K. (2017). Propuesta de un plan de capacitación para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente en el área de servicios de la empresa de impresión y distribución, Lima, 2017. *Tesis de grado*. Universidad Privada del Norte, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13043/Ramos%20Carranza%20Karina%20Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Randstad. (2018). *La gestión del talento humano en las Pymes*. Obtenido de [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/la-gestion-del-talento-en-las-pymes\\_1636/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/la-gestion-del-talento-en-las-pymes_1636/)

Rodríguez, D. (9 de Mayo de 2019). *Lifeder.com*. Recuperado el 9 de Mayo de 2019, de Lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-aplicada/>

Rojas, M., Gómez, S., Nuñez, J., & Torres, M. (2017). Reflexiones del estado del arte del talento humano. *Revista de investigación en gestión administrativa y ciencias de la información*, 45-46.

Tacunga, R. B. (2015). *Desempeño Laboral en empresas privadas*. Ecuador: ULEAM.

Timaná Maco, F., & Ballesteros Mendoza, Y. (2018). Influencia de la gestión del talento humano en el rendimiento laboral del área de recursos humanos en la empresa OXYMAN-Chiclayo. *Tesis de grado*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5041/Ballesteros%20Mendoza%20%26%20Timana%20Maco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vallejo, L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: La Caracola Editores.

Weisz, S. (4 de Abril de 2017). *6 indicadores que debes medir en tu selección de personal*. Recuperado el 8 de Mayo de 2019, de 6 indicadores que debes medir en tu selección de personal: <https://www.glocalthinking.com/tus-procesos-de-seleccion-te-hablan-escuchalos>

Yamunaque Salinas, M., & Tantajulca Mesones, J. (2017). Propuesta de programa de estrategias de gestión del talento humano para desarrollar las competencias profesionales de los estudiantes del IX y X ciclo de la carrera profesional de administración hotelera turismo y eco turismo de la UPJMB. *Tesis de pos grado*.

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1210/BCC-TES-TMP-0062.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zavala, R. (2019). *Portal PQS*. Obtenido de Importancia de la gestión del talento: <https://www.pqs.pe/capacitacion/gestion-del-talento-importancia>

## ANEXOS.

### Anexo N°1: Formato de cuestionario



#### Título de proyecto de investigación: “Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sanicenter S.A.C.-Chiclayo-2019”

Encuesta dirigida a los Jefes de área de la empresa Sanicenter S.A.C.

Objetivo: Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019

Anticipadamente se agradece su aporte y comprensión al responder clara y precisamente a las preguntas realizadas a continuación:

Preguntas	Muy frecuente-mente	Frecuent e-mente	Ocasio nal-mente	Raramen te	Nunca
1. ¿El trabajador muestra preocupación por la claridad y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?					
2. ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados esperados?					
3. ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?					
4. ¿El trabajador organiza sus labores para el aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?					
5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?					
6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?					
7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?					

8. ¿El trabajador es productivo en las operaciones del trabajo?					
9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?					
10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar tareas y deberes asignados?					
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?					
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?					
13. ¿El trabajador cumple sin tornarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?.					
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?					
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas de mejorar sus funciones?					
16. ¿El trabajador tiene iniciativa cuando no ha recibido instrucciones detalladas?					



## Anexo N° 2: Formato de entrevista



**Título del Proyecto de investigación: “Plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Sanicenter S.A.C.-Chiclayo-2019”**

**Guía de entrevista dirigida al gerente general de la empresa Sanicenter S.A.C.**

Objetivo: Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.

1. ¿Su empresa presenta una planeación donde se presenta la visión, misión, metas y valores teniendo en cuenta la importancia del talento humano?

---

---

---

2. ¿La política de su empresa reconoce específicamente al talento humano? ¿Por qué? Si la respuesta es sí, mencionar ¿Cómo? ¿En qué documentos?

---

---

---

3. ¿Su empresa tiene una política de bienestar? Exponga cuales son las motivaciones de dicha política.

---

---

---

4. ¿Cuál es el número de años promedio de permanencia de sus empleados?

---

---

---

5. ¿Qué conocimiento tiene en cuenta para retener el talento humano en su empresa?

---

---

---

6. En la siguiente tabla registre el número de empleados según el nivel de formación educativa, que labora en la empresa.

Tipo empleado según nivel mínimo de formación	Cantidad
Profesionales	
Técnicos o tecnólogos	
Bachilleres	
Total empleados	

7. Durante el último año ¿Cuántas personas contrataron?, ¿Cuántas personas se retiraron?, ¿Cuántos empleados participaron en procesos de formación?, ¿Cuántas horas de formación tuvieron en promedio por empleado?

---

---

---

8. ¿Cuenta con alguno de los siguientes mecanismos en el marco de la gestión del talento humano?

Actualización profesional	SI	NO
Contratos de aprendizaje	SI	NO
Pasantías laborales	SI	NO
Acuerdos de confidencialidad	SI	NO
Sistemas de bienestar	SI	NO
Sistemas de reconocimiento	SI	NO

9. ¿De qué manera se evalúa el desempeño de los colaboradores? ¿y cada que tiempo se realiza dicha evaluación?

---

---

---

---

10. ¿Qué características toma en cuenta para seleccionar a su personal?

---

---

---

11. ¿Cuáles son las competencias que toma en cuenta para saber que talento humano retener?

---

---

---

12. ¿Cuáles son las características que toma en cuenta para identificar al verdadero talento humano?

---

---

13. ¿Usted observa compromiso por parte de sus colaboradores? ¿Cómo se manifiesta?

---

---

---

---

14. ¿Se realizan estudios del entorno de la organización?

---

---

---

### Anexo N°3: Validación del cuestionario

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rafael A. Olaya León
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. en Adm
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	21 años
	<b>CARGO</b>	DTP-USJ
PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE LOS TESISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	

	<p>Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.</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></p>	<p>El instrumento consta de 16 ítems en base a la variable dependiente, siguiendo la escala de Likert de frecuencia, con las alternativas; muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente y nunca. 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.</p>
--	--

**DESEMPEÑO LABORAL**

<p>1. ¿El trabajador muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados óptimos?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El trabajador organiza sus labores para el</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

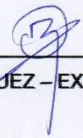


<p>aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El trabajador reduce al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

tareas y deberes asignados?	
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El trabajador cumple sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿El trabajador toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>16</u> N° TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

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



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAPHAEL MORGEL ACOSTA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING Y RRHH
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	15
	<b>CARGO</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO
PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE LOS TESISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	



	<p>Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.</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**

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 16 ítems en base a la variable dependiente, siguiendo la escala de Likert de frecuencia, con las alternativas; muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente y nunca.</p> <p>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.</p>
---	---

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>1. ¿El trabajador muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados óptimos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El trabajador organiza sus labores para el</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>



<p>aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El trabajador reduce al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



tareas y deberes asignados?	
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El trabajador cumple sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿El trabajador toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>16</u> N° TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

*Aplic.*



**JUEZ - EXPERTO**

**Rafael Martel Acosta**  
Mgtr. Administración de Empresas



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Mb. JOSÉ A. FERNÁNDEZ VÁSQUEZ
	<b>PROFESIÓN</b>	DR. GOOD
	<b>ESPECIALIDAD</b>	DEBERES EMPLEADOR
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	Docente FUECE DISEÑO
PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	



	<p>Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.</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**

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 16 ítems en base a la variable dependiente, siguiendo la escala de Likert de frecuencia, con las alternativas; muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente y nunca.</p> <p>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.</p>
---	---

**DESEMPEÑO LABORAL**

<p><b>1.</b> ¿El trabajador muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>2.</b> ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados óptimos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>3.</b> ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p><b>4.</b> ¿El trabajador organiza sus labores para el</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>



<p>aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El trabajador reduce al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



tareas y deberes asignados?	
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El trabajador cumple sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿El trabajador toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>16</u> N° TD <u>0</u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b> <p><i>El Comodoro cumple con las condiciones Materiales para su aplicación</i></p>	

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



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JOSE FELIX ZULOETA SAUZAR
	<b>PROFESION</b>	LICENCIADO MATEMATICA - INGENIERO AGRONOMO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	INVESTIGACION - MATEMATICA Y ESTADISTICA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	DOCENTE
PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<u><b>GENERAL</b></u>	
	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	<u><b>ESPECÍFICOS</b></u>	
	Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	



	<p>Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.</p>
<p><b>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></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 16 ítems en base a la variable dependiente, siguiendo la escala de Likert de frecuencia, con las alternativas; muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente y nunca. 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.</p>
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	
<p><b>1. ¿El trabajador muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?</b></p>	<p>TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p><b>2. ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados óptimos?</b></p>	<p>TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p><b>3. ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____</p>
<p><b>4. ¿El trabajador organiza sus labores para el</b></p>	<p>TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>



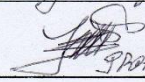
<p>aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El trabajador reduce al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo?</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



tareas y deberes asignados?	
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El trabajador cumple sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿El trabajador toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas?	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____



1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>10</u> N° TD <u>6</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	<p>1. Reformular los preguntas, teniendo en cuenta la claridad y precisión.</p> <p>2. Preguntas confusas y ambiguas.</p>

  
 PROF. FELIX ZULOETA SALAZAR

JUEZ - EXPERTO

3. Por un indicador debe haber como mínimo una pregunta a más, dependiendo del nivel de complejidad de dicho indicador.
4. Determinar claramente quién va ser la unidad de análisis (Trabajador o jefe de área). Observación: El desempeño se evalúa a los trabajadores (U.E = Trabajador)

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MIRKO MERINO MORA
<b>PROFESIÓN</b>		Lic en Adm.
<b>ESPECIALIDAD</b>		Gestión
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>		20
<b>CARGO</b>		DTC
PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS</b>		
<b>NOMBRES</b>	JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
	Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	



	<p>Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.</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**

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 16 ítems en base a la variable dependiente, siguiendo la escala de Likert de frecuencia, con las alternativas; muy frecuentemente, frecuentemente, ocasionalmente, raramente y nunca.</p> <p>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.</p>
---	---

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p>1. ¿El trabajador muestra preocupación por la nitidez y forma de presentación de las funciones que le fueron asignadas?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿El trabajador anticipa posibles problemas y obstáculos para alcanzar los resultados óptimos?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿El trabajador es rápido en la realización de sus funciones?</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿El trabajador organiza sus labores para el</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

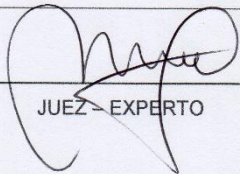


<p>aprovechamiento óptimo de sus compañeros de trabajo y los recursos materiales a fin de alcanzar las metas?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿El trabajador posee la aptitud necesaria para alcanzar los objetivos a través del trabajo en equipo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El trabajador cumple con sus horarios de trabajo de manera puntual?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿El trabajador define con claridad las responsabilidades y los límites de autoridad de los subordinados?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿El trabajador reduce al mínimo la confusión y las deficiencias en las operaciones del trabajo?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El trabajador muestra una aptitud reservada para actuar o para guardar datos importantes para la organización?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El trabajador muestra aptitud para completar</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



tareas y deberes asignados?	
11. ¿El trabajador entrega resultados en los plazos establecidos?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿El trabajador posee la habilidad para apresurarse en el trabajo asignado?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
13. ¿El trabajador cumple sin tomarse ansioso, agresivo y/o voluble en su temperamento?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
14. ¿El trabajador proporciona información a las personas apropiadas y cuando es necesario?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿El trabajador tiene la capacidad para tomar iniciativas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿El trabajador toma decisiones cuando no ha recibido instrucciones detalladas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>16</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

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



## Anexo N° 4: Carta de autorización de empresa



**Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad**

**DRA. JANET ISABEL CUBAS CARRANZA**  
**DIRECTORA DE EP DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**  
**KM.5 CARRETERA PIMENTEL – CHICLAYO**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**REFERENCIA: SOLICITUD 2019 - USS**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo dar respuesta al documento de la referencia, autorizando a realizar el trabajo de investigación del alumno (a) JENIFFER FIORELLA MUNDACA LEYVA del X ciclo de la carrera de Administración de la Universidad Señor de Sipán.

Sin otro en particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

SaniCenter S.A.C.

*Victor A. Ojeda Encina*  
Victor A. Ojeda Encina  
GERENTE TIENDA



**Victor Alberto Ojeda Encina**  
Gerente De Tienda  
vojeda@sanicenter.com.pe  
Av. Alfonso Ugarte 1231  
Chiclayo  
Tel: (074) 22-8698  
Cel: 947101239  
RPM: #947101239

### Anexo N°5: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	
¿De qué manera la aplicación del plan de gestión de talento humano mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019?	Aplicar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019	La aplicación del plan de gestión del talento humano mejorara el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., CHICLAYO – 2019.	<b>Variable independiente:</b>	Selección	Evaluación interna Obtención de candidatos.	
	1. Identificar como se viene gestionando el talento humano en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.		Plan de gestión del talento humano	Identificación	Evaluación de capacidades Plan de carrera	
				Desarrollo	Oportunidades de ascenso Evaluación de desempeño Reconocimiento del talento Compromiso del trabajador	
				Retención		
	2. Determinar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores en la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.		Desempeño laboral	<b>Variable dependiente:</b>	Calidad del Trabajo	Nivel de eficiencia Nivel de eficacia
				Organización del Trabajo	Nivel de rapidez	
				Colaboración	Nivel de objetivos de equipo Nivel de disposición Nivel de puntualidad Nivel de responsabilidad	
Responsabilidad		Nivel de productividad Nivel de actitud reservada				
3. Diseñar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.	Desempeño laboral		Capacidad para soportar presión al entregar resultados	Nivel de presión en el trabajo Nivel de respuesta		
			Iniciativa	Nivel de iniciativa		
4. Validar el plan de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa SANICENTER S.A.C., Chiclayo-2019.						

## Anexo N°6: Resolución de proyecto



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 0700-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 24 de junio de 2019

#### VISTO:

El oficio N° 0516-2019/FACEM-DA-USS de fecha 19/06/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 19/06/2019, 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 apróbad 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.

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 académico 2019- I – IX CICLO de la asignatura de Investigación I, modalidad presencial, a cargo del docente Mg. GONZALES HIDALGO CARLOS DANIEL, Sección C, de la EAP Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Morf Guarnizo  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0700-FACEM-USS-2019

N°	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB-LÍNEA
13	MUNDACA LEYVA JENIFFER FIORELLA	PLAN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANCENTER S.A.C., CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
15	PUSÉ VILLACORTA MARIA DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GRED, CHICLAYO-2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
14	RENQUIFO VILLEGAS JUAN GUSTAVO	ESTRATEGIAS PUBLICITARIAS BTL PARA POSICIONAR LA MARCA NORTFARMA S.A.C. SUCURSAL BOTICA FELICIDAD 1B, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Marketing
17	REYES SANTOYO LUIS CARLOS	PLAN DE SEGURIDAD PARA PREVENIR LOS RIESGOS LABORALES EN EL GRIFO PECSA, ILLIMO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Sistemas administrativos
19	SANCHEZ GARCIA CRISTHIAN YOEL	COACHING ONTOLOGICO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE TRANSPORTES CHICLAYO S.A., 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano
20	SANCHEZ ZANORA MARYORI DEL CARMEN	ESTRATEGIAS DE DIFERENCIACIÓN PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN EL HOTEL VALPARAISO EN LA CIUDDAD DE CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión de Operaciones y Logística
21	TANTALEAN CIEZA NATALI	COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORA R LAS COMPETENCIAS LABORALES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE BASADRE, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
22	TONGO SANCHEZ MIRELY YONELY	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA MOCHICA LADRILLOS Y AGREGADOS E.I.E.L., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión Empresarial y Emprendimiento
23	TORO MERA LUIS JAMPIER	PROGRAMA DE COACHING EMPRESARIAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO FOOD DEL NORTE S.A.C., CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial y Emprendimiento	Gestión del Talento Humano

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú



## Anexo N°7: T1



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

Pimentel, 19 de Febrero del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-


El suscrito: Jeniffer Fiorella Mundaca Leyva con DNI 75997676

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Plan de gestión del Talento Humano Para mejorar el  
desempeño laboral de los colaboradores de la empresa  
Sanicenter SAC, 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 N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Mundaca Leyva Jeniffer Fiorella	75997676	

## Anexo N° 8: Fotos





## Anexo N° 9: Reporte de TURNITIN





## Anexo N°10: Acta de originalidad

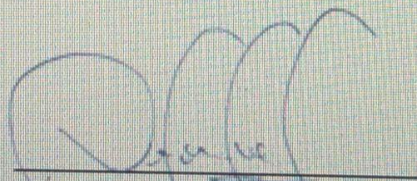
### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0700-IFACEM-USS-2019, presentado por el / la Egresado(a), **MUNDACA LEYVA JENIFFER FIORELLA**, Titulada **PLAN DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SANICENTER S.A.C., CHICLAYO-2019**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% 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, 10 de marzo de 2020



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