



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC,  
CHICLAYO – 2019**

**PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACION**

**Autor:**

**Bach. Odar Jara, Merly Katerine**  
**<https://orcid.org/0000-0002-8033-4355>**

**Asesor:**

**Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio**  
**<https://orcid.org/0000-0002-8619-0321>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2022**

## APROBACIÓN DE JURADO

### TESIS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

#### GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC, CHICLAYO – 2019

Asesor (a): Dr. Dios Castillo, Christian Abraham  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Balarezo Jaime, Luis Fernando  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez, Carolina de Lourdes  
Nombre Completo Firma

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

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de Investigación se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida, quien estuvo guiando mis pasos en el transcurso de mi vida, bendiciéndome y dando fuerzas para continuar con mis metas trazadas y que me permitió llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis amados padres Marlene y José, quienes con su esfuerzo han hecho todo lo posible para poder llegar hasta aquí, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, valentía y perseverancia para seguir avanzando y cumplir mis ideales.

A mis hermanos por sus palabras de aliento día a día, que no me dejaban decaer ni rendirme en el camino.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a Dios, por siempre estar a pesar de todas las adversidades, él estuvo ahí dando la fuerza para no rendirme, hasta cumplir con mi sueño de terminar mi carrera.

A mis padres y hermanos por creer siempre en mí y apoyarme en todo momento.

A Paola, mi mejor amiga, la que quiero como una hermana, la que estuvo en todo momento, sobre todo en los momentos más difíciles, la que me motivo a no rendirme, gracias por siempre creer en mí, te agradezco por todo el apoyo que me brindaste en todo este tiempo, no necesariamente las hermanas tienen que ser de sangre, sino de corazón y tú me lo demostraste, gracias por siempre confiar en mí y hoy te puedo decir que lo logre.

Agradezco a mi Asesor de tesis, por el apoyo brindado en este transcurso de la investigación, no hubiera sido posible lograr avanzar sin su apoyo incondicional y a todas las personas que me ayudaron para culminar mi trabajo de investigación, también agradecer a la universidad por haberme brindado la oportunidad de desarrollar mi formación académica, en estos años.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019, para lograr este objetivo se han desarrollado los siguientes objetivos específicos realizar un diagnóstico sobre el nivel de desempeño de los trabajadores, identificar los factores críticos que inciden en el deficiente desempeño de los trabajadores, describir la realidad de la gestión actual del talento humano en la empresa y diseñar los aspectos a tomar en cuenta en el plan de gestión del talento humano. La investigación es de tipo descriptiva y con un No Experimental, la muestra fue de 70 personas que laboran en la empresa. En el diagnóstico del nivel del desempeño laboral ha considerado: componentes: planificación, conocimientos, competencias y motivaciones; los aspectos de competencias y motivaciones son de baja aceptación. En la realidad de la gestión actual del talento humano en la Empresa el análisis se da en las siguientes funciones: selección, formación, desarrollo profesional, evaluación de desempeño y compensación; los aspectos de baja aceptación y preocupantes son: formación, evaluación de desempeño y compensación. A nivel de la propuesta se ha considerado la responsabilidad, trabajo en equipo, formación y satisfacción del cliente.

**Palabras clave:** Gestión talento humano, desempeño laboral, empresas

## **Abstrac**

The purpose of this research was to propose a human talent management plan to improve the performance of the employees of the SODIMAC Company, Chiclayo - 2019, to achieve this objective the following specific objectives have been developed to perform a diagnosis on the level of performance of the workers, identify the critical factors that affect the poor performance of the workers, describe the reality of the current management of human talent in the company and design the aspects to be taken into account in the human talent management plan. The research is descriptive and with a non-experimental, the sample was 70 people working in the company. In the diagnosis of the level of work performance, he has considered: components: planning, knowledge, skills and motivations; The aspects of competencies and motivations are of low acceptance. In the reality of the current management of human talent in the Company, the analysis is given in the following functions: selection, training, professional development, performance evaluation and compensation; The aspects of low acceptance and worrisome are: training, performance evaluation and compensation. At the level of the proposal, responsibility, teamwork, training and customer satisfaction have been considered

**Keyword:** Human talent management, job performance, companies

## Índice

APROBACIÓN DE JURADO .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Palabras clave: .....	v
Abstrac.....	vi
Keyword: .....	vi
Índice .....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Gestión del Talento Humano.....	25
1.3.2. Desempeño laboral .....	33
1.4. Formulación del problema.....	40
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	40
1.6. Hipótesis .....	42
1.7. Objetivos.....	42
1.7.1. Objetivo general .....	42
1.7.2. Objetivos específicos.....	43
CAPITULO II. MATERIAL Y MÉTODO .....	44
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	44
2.2. Población y muestra.....	44

2.3. Variables, Operacionalización .....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	47
2.5. Procedimiento de analisis de datos .....	48
2.6. Aspectos éticos.....	48
2.7. Criterios de rigor científico.....	49
III: RESULTADOS .....	51
3.1. Tabla y Figuras .....	51
3.2. Discusión de resultados.....	86
3.3. Aporte Científico (Propuesta de investigación).....	90
IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	52
4.1. Conclusiones .....	52
4.2. Recomendaciones .....	54
REFERENCIAS .....	55
ANEXOS .....	63



## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente .....	45
Tabla 2: Operacionalización de variables Dependiente .....	45
Tabla 3: Criterios de rigor científico .....	49
Tabla 4: Edad de los encuestados .....	51
Tabla 5: Sexo encuestado .....	52
Tabla 6: Nivel educativo encuestado.....	53
Tabla 7: Tiempo laborando en la empresa.....	54
Tabla 8: Resultado general de la variable desempeño laboral.....	55
Tabla 9: Existe un plan de mejora desempeño laboral en la empresa .....	56
Tabla 10: Conoce objetivos, metas y acciones de planificación para personal .....	57
Tabla 11: La planificación de actividades está en función de metas empresa .....	58
Tabla 12: Definición de funciones laborales en la empresa .....	59
Tabla 13: Planes de contingencia para las actividades .....	60
Tabla 14: Conocimiento técnico garantiza eficiencia acciones.....	61
Tabla 15: Capacitación personal para adquirir nuevos conocimientos .....	62
Tabla 16: El nivel educativo / Profesional está de acuerdo con la función que realiza.....	63
Tabla 17: Competencias adquiridas por experiencia acorde con el servicio que realiza ....	64
Tabla 18: En la empresa valoran las competencias adquiridas .....	65
Tabla 19: Competencias profesionales y experiencia adquiridas influyen en resultados....	66
Tabla 20: Personal es responsable en cumplimiento de funciones.....	67
Tabla 21: Acciones realiza por compromiso o cumplimiento .....	68
Tabla 22: Realizan trabajos en equipo.....	69
Tabla 23: Clientes satisfechos con atención y respuestas del personal .....	70
Tabla 24: Recibe motivación o recompensa por su desempeño .....	71

Tabla 25: Ha recibido motivación por iniciativas que ha tomado en la empresa .....	72
Tabla 26: Motivaciones recibidas compensa labora que realiza .....	73
Tabla 27: Resumen general de la variable Gestión del Talento Humano .....	74
Tabla 28: Le han solicitado curriculum vitae para obtener trabajo .....	75
Tabla 29: Le han hecho entrevista para obtener trabajo .....	76
Tabla 30: Recibe capacitación frecuente para ejercer su labor .....	77
Tabla 31: Requiere del nivel educativo superior para realizar su labor .....	78
Tabla 32: Acciones según procedimiento y criterio profesional para ser eficiente.....	79
Tabla 33: Las habilidades y destrezas adquiridas garantizan la eficiencia en la empresa...	80
Tabla 34: Realizan seguimiento, evaluación o monitoreo de forma frecuente .....	81
Tabla 35: Comunican los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral .....	82
Tabla 36: Está satisfecho con las condiciones labores en la empresa .....	83
Tabla 37: Recibe motivación con diferentes estímulos por la empresa .....	84
Tabla 38: La contribución, motivación o pago compensa con la labor que realiza .....	85
Tabla 39: Proceso de captación .....	91
Tabla 40: Proceso cadena de valor del reclutamiento .....	92
Tabla 41: Acciones para el reclutamiento .....	92
Tabla 42: Plan de capacitación .....	47
Tabla 43: Competencias generales en la gestión del talento humano .....	47
Tabla 44: Presupuesto para estrategias de reclutamiento .....	50
Tabla 45: Presupuesto actividades para capacitar personal en gestión de talento humano.	50
Tabla 46: Presupuesto para evaluar desempeño laboral .....	50
Tabla 47: Resumen de la Inversión requerida en cada estrategia.....	51

## Índice de Figuras

Figura 1: Diseño de investigación .....	44
Figura 2: Edad de los encuestados.....	51
Figura 3: Sexo encuestados .....	52
Figura 4: Nivel educativo encuestados .....	53
Figura 5: Tiempo laborando en la empresa .....	54
Figura 6: Resultado general de la variable desempeño laboral .....	55
Figura 7: Existe un plan de mejora desempeño laboral en la empresa.....	56
Figura 8: Conoce objetivos, metas y acciones de planificación para personal.....	57
Figura 9: La planificación de actividades está en función de metas empresa .....	58
Figura 10: Definición de funciones laborales en la empresa.....	59
Figura 11: Planes de contingencia para las actividades.....	60
Figura 12: Conocimiento técnico garantiza eficiencia acciones .....	61
Figura 13: Capacitación personal para adquirir nuevos conocimientos .....	62
Figura 14: El nivel educativo / Profesional está de acuerdo con la función que realiza .....	63
Figura 15: Competencias adquiridas por experiencia acorde con el servicio que realiza ...	64
Figura 16: En la empresa valoran las competencias adquiridas .....	65
Figura 17: Competencias profesionales y experiencia adquiridas influyen en resultados ..	66
Figura 18: Personal es responsable en cumplimiento de funciones .....	67
Figura 19: Acciones realiza por compromiso o cumplimiento.....	68
Figura 20: Realizan trabajos en equipo .....	69
Figura 21: Clientes satisfechos con atención y respuestas del personal.....	70
Figura 22: Recibe motivación o recompensa por su desempeño.....	71
Figura 23: Ha recibido motivación por iniciativas que ha tomado en la empresa.....	72
Figura 24: Motivaciones recibidas compensa labora que realiza .....	73

Figura 25: Resumen general de la variable Gestión del Talento Humano .....	74
Figura 26: Le han solicitado curriculum vitae para obtener trabajo.....	75
Figura 27: Le han hecho entrevista para obtener trabajo.....	76
Figura 28: Recibe capacitación frecuente para ejercer su labor .....	77
Figura 29: Requiere del nivel educativo superior para realizar su labor .....	78
Figura 30: Acciones según procedimiento y criterio profesional para ser eficiente .....	79
Figura 31: Las habilidades y destrezas adquiridas garantizan la eficiencia en la empresa .	80
Figura 32: Realizan seguimiento, evaluación o monitoreo de forma frecuente .....	81
Figura 33: Comunican los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral.....	82
Figura 34: Está satisfecho con las condiciones labores en la empresa .....	83
Figura 35: Recibe motivación con diferentes estímulos por la empresa .....	84
Figura 36: La contribución, motivación o pago compensa con la labor que realiza .....	85
Figura 37: Foto frontis de la empresa SODIMAC en Chiclayo .....	131
Figura 38: Foto ingreso a la tienda SODIMAC en Chiclayo .....	131
Figura 39: Foto aplicando encuesta al personal de SODIMAC, Chiclayo.....	132
Figura 40: Foto aplicando encuesta al personal de SODIMAC, Chiclayo.....	133
Figura 41: Foto exhibición de productos de venta en SODIMAC, Chiclayo.....	134

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

#### A Nivel internacional

Ramírez (2017), señala que existe un problema con relación al desarrollo de la evaluación de desempeño de los trabajadores en México. Los trabajadores que no han deseado que evalúen su desempeño es porque consideran que las personas que evalúan no reúnen las condiciones para serlo, son parciales y corren el riesgo que esa prueba les desfavorece y puedan perder su puesto de trabajo en la empresa, por lo que las organizaciones deben lograr entender el rol del desempeño, cambiar de visión y tomar decisiones para garantizar procesos de evaluación del desempeño reales y que contribuyan con el rendimiento empresarial, lo más importante es tener una buena comunicación con el trabajador, porque eso depende de obtener más clientes satisfechos.

Igualmete, Krizanovic (2017), asegura que las empresas de Argentina se percibe una generalizada desmotivación, muchos no logran superar los objetivos, casi siempre están por debajo y establece una marcada diferenciación.

Santacruz (2011), señala que en las empresas pequeñas de España uno de los principales problemas es no saber gestionar de forma adecuada el potencial y talento de las personas, por eso el nivel de desempeño de las personas que laboran en dichas empresas son negativas y como consecuencia existe bajo rendimiento y fuga de los mejores talentos a otras empresas.

Afirma que son las empresas pequeñas que requieren de personal calificado y eficiente, porqué están en proceso de crecimiento y desarrollo, una buena gestión del talento y potencial humano va contribuir con el mejoramiento de estas empresas en España; al desempeñarse de forma correcta y eficiente, se genera un ambiente laboral satisfactorio, estarán más motivados y lograrán asumir con responsabilidad su labor.

Santacruz (2011), indica un elemento que influye en la deficiencia de la gestión del potencial y talento de las personas es el no valorar y considerar las opiniones e ideas del personal al momento de tomar una decisión al interior de la empresa, es calificada como

una carencia de identidad organizacional ya que el personal no asume que es parte de la empresa y su labor se reduce a un “cumplimiento” de su trabajo.

Es fundamental considerar las ideas que aporta el personal en una organización, permite mejorar las relaciones con el personal, generar un clima laboral favorable, el personal se sienta valorado al interior de la empresa, lograr un nivel de satisfacción, además de lograr mayor y mejor motivación y eficiencia en la labor que desempeña o las funciones que se le asigna; pero sobre todo, el personal, es el que tiene la información y conocimiento para lograr satisfacer a los clientes; por ello es importante y valioso considerar su aporte en la empresa.

### **A Nivel Nacional**

Cubas (2017), refiere que las organizaciones deben tener personal que logren un alto nivel de desempeño en los cargos asignados, logren decidir de forma inmediata y correcta, asuman los riesgos y que aporten a las empresas. Lo fundamental es lograr contando con el personal que ha logrado un alto nivel de desempeño, pero esto solo es posible si se logra conseguir a través de capacitaciones un alto nivel profesional, de esta forma se genera lealtad y el personal decidirá quedarse en la empresa. Desarrollar un programa de capacitación para el personal que permita tener una línea de carrera, participar en cursos especializados o cursos extras, contribuirá un mejor impacto en el desarrollo de sus funciones o cargo asignado; una eficiente gestión del talento humano promueve mayores beneficios al desarrollar a plenitud las capacidades del personal, se evita conflictos y baja el nivel de rotación del personal contratado.

Latorre (2011), señala los índices y niveles de rotación en el Perú son muy altos, en su investigación estableció una relación las diversas acciones que se realizan al interior de una empresa que ejecutan menos rotaciones que las demás y determinó que existen seis acciones que no tienen alto índice de rotación en las organizaciones: proceso de línea de carrera, reclutamiento y selección personal, análisis de la cultura y clima laboral, evaluación de desempeño, planes de capacitación, identidad del personal al interior de la empresa.

En la actualidad, uno de los temas prioritarios en las organizaciones es retener al personal que ha logrado un alto nivel de desempeño y eso es resultado de una eficiente gestión del talento y potencial del personal; toda persona que labora en una organización, no sola busca un beneficio económico, sino lograr una autorrealización en la función y rol que tiene dentro de la empresa.

Antezana (2013), describe que, en la actualidad, las empresas peruanas no valorizan el talento y potencial humano que laboran en las mismas, existe un alto índice de rotación de trabajadores y va creciendo cada año, eso significa que existe una fuerte migración del talento que van a otras empresas, por ello es fundamental que se implementen y ejecuten estrategias de gestión del talento y potencial de las personas para que estas se fidelicen en las empresas.

Un personal que labora en una empresa si está bien motivado y logrado fidelizarse, este proporcionará innumerables aportes a la empresa, expresado en su alto y eficiente rendimiento en sus funciones o tareas encomendadas. Es importante realizar un eficiente reclutamiento y selección del personal y su posterior participación en capacitaciones que permita al personal ser parte de esa organización; el tener un alto índice de migración de personal afecta la rentabilidad de la empresa, además que pone en peligro el desempeño y competitividad empresarial, el contratar personal nuevo, la demora en adecuarse a las funciones, cargos o tareas, genera pérdidas a la empresa.

Podemos afirmar que una de los principales problemas de una deficiente gestión del talento y potencial humano es la carencia de planes o programas de capacitación en las empresas y carecer de competencias gerenciales los propietarios o personas responsables, en muchos casos el tener personal se realiza de forma informal y eso impacta en el incremento de la fuga y rotación del personal.

D'Agostino, (2015), manifiesta que de forma particular la generación de los Millennials que laboran en las empresas, están presionando a los empresarios para que modifiquen sus expectativas, impactando para que busquen nuevas formas de producir, trabajar y consumir. Las empresas están actuando con efecto retardado, existe una

exagerada lentitud para lograr procesos de desarrollo de habilidades que alimenten los altos cargos jerárquicos para iniciar nuevos procesos empresariales.

Bret y Rogers (2018), indica que en muchas empresas no les interesa gestionar el talento de las personas y por ende no le interesa el bienestar del personal; como consecuencia, se viene incorporando en las empresas acepciones como trabajo significativo, comunicación constructiva y marca empresarial, vinculado a generar un mejor trato del personal para lograr un ambiente innovador, productivo y altos niveles de satisfacción.

Por ello, las organizaciones empresariales deben incorporar estrategias para hacer más eficiente la labor y desempeño del personal a su cargo y de esa forma descubrir sus habilidades, destrezas y capacidades para realizar inversiones en ellos.

Latorre (2011), señala que, en el Perú, a nivel empresarial, existe un alto indicador de rotación del personal, realizó un estudio comparativo de las acciones que han logrado tener un menor indicador de rotación en las empresas, una de esas acciones son la gestión y evaluación del talento y potencial de los trabajadores.

Cruzado (2017), indica que al dejar que se vaya un talento es perder la oportunidad de aprovecharlos, al irse se va con todo el conocimiento de la empresa; las organizaciones no tienen planes alternativos para reemplazar o contratar nuevo personal que permita dar continuidad a los procesos, de esta forma refleja una negativa imagen como empleador y marca en el mercado laboral, además, volver a contratar personal, demanda más gastos y tiempo; todo esto influye en el rendimiento de la empresa, por ello es importante que se evalúe en detalle el nivel de desempeño del personal para garantizar la competitividad y rentabilidad de las empresas.

### **A Nivel Local**

La Gestión de Talento Humano, es un tema importante en los últimos años, a toda empresa. tanto privada como pública, en general desea saber cómo se siente realmente sus colaboradores, si tienen las condiciones necesarias para desempeñarse de forma eficiente y lograr una buena productividad, de esto depende el buen servicio que brinde a los clientes;



además las empresas, cada día, se enfrentan a nuevos retos y un mercado muy competitivo; por ello necesitan tener a su personal capacitado y motivado para que puede satisfacer las necesidades de uno mismo y de la empresa.

Como producto de vistas, entrevistas y observación directa, se constató de forma inmediata que la empresa SODIMAC tiene un crecimiento frecuente, unificó la razón social y realizó cambios del personal en el área administrativa. El personal en las áreas de ventas realiza una gran labor, pero desconocen las metas y objetivos que planifica la empresa, en algunos casos se duplican las actividades o recurren a emergencias para cumplir las tareas que quedan pendientes; es un personal joven que no siempre esta capacitados para ejercer la labor asignada y el personal capacitado, sus conocimientos, no siempre tiene relación con la función que desempeña; no siempre se sienten motivados, salva algunas ocasiones que tiene que ver con sobre tiempos en el trabajo diario. Estas deficiencias en la gestión del talento humano generan insatisfacción de los clientes, disminuye el nivel desempeño.

Por es necesario realizar un estudio analítico del plan y estrategias sobre gestión del talento humano para organizar mejor al personal, utilizar procedimientos, definir roles y funciones; así como lograr impacto positivo a nivel de eficiencia en las labores del personal.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A Nivel Internacional**

Mullo (2020) en su estudio tuvo como finalidad proponer un modelo de gestión de talento humano enfocado en la motivación de los trabajadores para la mejora del desempeño laboral en la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañía. El diseño de la investigación fue correlacional y descriptiva. La muestra estuvo constituida por 49 trabajadores de la empresa y la recolección de datos se realizó a través de una encuesta. Los resultados indican los principales componentes de motivación y desmotivación que influyen en el desempeño, siendo estos, el trabajo desafiante, la relación con el supervisor y el reconocimiento por su labor. Además, se muestra que cerca del 47% del personal tiene un desempeño mayor a 90/100, y el 53% de los trabajadores logro un desempeño inferior o

igual a 89/100. Se concluye que los trabajadores se hallan, primeramente, en un rango entre el 80 y 89%, dejando cerca de una cuarta parte con calificativos de desempeño menores al 79%.

Relevancia. La investigación permite constar el valor de tener una propuesta de gestión del talento humano en la empresa, garantiza el incremento del nivel de desempeño del personal y la empresa en general, constituye un instrumento que permite que las funciones y actividades se realicen con eficiencia dentro del proceso productivo; determina los procedimientos en cada proceso de la gestión del talento.

Acurio et al. (2020) en su investigación titulada “Modelo de gestión del talento humano para la empresa Contigo S. A del cantón Valencia, Ecuador” siendo como objetivo diseñar el modelo de gestión del talento humano para elevar el desempeño laboral. Se empleó una metodología mixta, analítico- sintético, inductivo- deductivo; siendo la muestra conformada por 19 trabajadores, se aplicó la encuesta y entrevista. Los resultados obtenidos en cuanto a programa de capacitación al personal, el 4% de los trabajadores indicaron que sí, mientras que el 96% opinaron que no. Asimismo, en funciones y responsabilidades laborales, el 14% de los empleados mencionaron que sí, por otra parte, el 86% opinaron que no. Respecto al reconocimiento laboral de los trabajadores el 9% afirmaron que sí, mientras el 91% indicaron que no. Concluye implementar un sistema de gestión del talento humano para incrementar el nivel de desempeño del personal, garantizando el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas, además de laboral en un clima de empatía y seguridad.

Relevancia. El tener un modelo de gestión de talento humano va permitir incrementar el nivel desempeño laboral de la empresa y con ello lograr que la productividad se incremente logrando mayor rentabilidad y nivel de competitividad en el mercado.

Vera y Blanco (2019) en su investigación estableció como finalidad determinar los requerimientos sobre gestión de talento en las Mypes colombianas en Barranquilla; la investigación utilizó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, muestra de 30 representantes de empresas; los resultados determinaron que el 66,7% de las empresas cuentan con un área de gestión del talento y el 33% no tienen; el 31,82% indican que estas

áreas fueron creadas hace más de 5 años, el 13,64% existen entre 3 y 5 años y el 13,64% solo entre 1 a 3 años. Concluyó que las exigencias del mercado y los clientes determinan que las empresas deben dejar los sistemas tradicionales y adecuarse a los nuevos retos y desafíos que presentan el momento y contexto económico actual

Relevancia. La investigación permite observar que el desplazamiento del personal responsable de las áreas es fundamental, los puestos de trabajo dentro de una empresa son claves, sobre todo las jefaturas o áreas de coordinación, porque su rol es de ser bisagras que articulan las funciones o roles de los trabajadores, las metas y objetivos de la empresa y el desarrollo de producción.

Robles (2017) en su investigación estableció el objetivo general para proponer un modelo de gestión del talento humano para optimizar el desempeño del personal en una empresa industrial. La investigación usó revisión sistémica o de literatura. En los resultados se muestra como los siguientes elementos: comunicación, motivación, compromiso y calidad de procesos están perjudicando aspectos de productividad, calidad y cumplimiento de metodologías y normas; situaciones que presenta el personal tanto interno (I); planta de jabones, como la organización en sí, que inciden tanto en el flujo de compromiso y comunicación, afectando el logro y desempeño de los resultados por parte de los trabajadores del área de jabonería. Se concluye que el análisis de la revisión bibliográfica, argumenta la propuesta ejecutada para el área de jabonería de la "Empresa Industrial".

Relevancia. El contar con un modelo de gestión del talento humano es fundamental, se puede contar con la participación de los trabajadores como personas importantes en el proceso de toma de decisiones; su potencial y capacidad va determinar el futuro de la empresa.

Orta (2017) en su estudio tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión del talento humano para incrementar el nivel de desempeño del personal en la Federación de Operadoras de Transportes del cantón Shushufindi, provincia de Sucumbíos. La investigación fue descriptiva, el método usado fue el inductivo o deductivo. En los resultados se constató que el servicio que proporciona el personal es ineficiente y no se

cuenta con un plan de capacitación, lo que perjudica el logro de los objetivos previsto por la empresa. Concluye que en la Federación Fopetrans no se ejecutan evaluaciones del desempeño de los trabajadores, por lo tanto, no se puede medir el nivel de los mismos.

Relevancia. Está investigación permite evidencia que la gestión del talento es parte de la planificación general de una empresa, de esta forma se establecen los lineamientos requeridos para mejorar el nivel de rendimiento del personal.

### **A Nivel Nacional**

Gil (2021) en su tesis titulada *“Gestión del talento humano para el rendimiento laboral de los trabajadores de la Empresa Pulsar Import E.I.R.L. Lima en el año 2019”* cuyo objetivo fue proponer estrategias sobre de gestión del talento humano para incrementar el rendimiento del personal. La investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, la muestra fue de 30 personas de la empresa y la técnica fue una encuesta. Los resultados determinaron que el 100% están satisfechos con el trabajo en la empresa, existe un clima laboral favorable, pero el 86,6% indican que no están motivados para incrementar el desempeño. Concluye que se debe tomar estrategias de gestión, para evitar dificultades que eviten el incremento del rendimiento laboral de los trabajadores y la empresa en general.

Relevancia. Lo relevante de esta investigación es constatar que la gestión del talento humano está relacionada de forma directa con gestión de la calidad y la satisfacción laboral; ante una mala gestión del talento humano significaría disminuir la calidad de la gestión y por ende incrementar los niveles de insatisfacción laboral.

Ortiz (2021) en su investigación titulada *“Propuesta de un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Planta procesadora de café Rain Forest Trading SAC - Bagua Grande, en el 2019”* tuvo como objetivo principal la de establecer un modelo de gestión del talento humano para incrementar el nivel de desempeño del personal. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptivo-propositivo, diseño no experimental, la muestra constituida por 10 colaboradores. Los resultados obtenidos, el 60% de los trabajadores manifestaron que no existe evaluación del desempeño del personal, el 40% opinaron que sí, el 80% indican que sí

motivan y reconocen el desempeño eficiente del personal, mientras el 20% opinaron que no; el 70% indican que existe un clima laboral positivo y el 60% refieren que la empresa si cuenta con un plan de mejora continúa basada en el nivel de desempeño laboral. Concluyó que el desempeño laboral en la empresa es deficiente y está vinculado al nivel de capacitación e identificación con la empresa.

Relevancia. La investigación permite ratificar el valor que tiene la gestión del talento humano en el nivel de rendimiento del personal y por lo tanto de las empresas, sin importar el rubro o actividad económica que realiza.

Checa et al. (2020) en su artículo titulado “*Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*” cuyo objetivo fue elaborar una estrategia de gestión del talento humano que ayude a implementar, desarrollar y evolucionar habilidades, aptitudes y conocimientos de los trabajadores. Se empleó una metodología descriptiva- propositiva, no experimental, siendo la muestra conformada por 36 trabajadores, se les aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos en la dimensión desempeño, lo cual el 66.70% de los trabajadores encuestados presentaron dificultades para desarrollar sus labores, el 61.10% de los trabajadores siempre cumplen con sus labores encomendadas, en cuanto al 38.8% indicaron que casi siempre cumplen con las tareas encargadas por sus superiores, y el 55.60% de los trabajadores consideran que siempre no son suficientes los recursos que les brinda la empresa para que puedan cumplir con sus funciones. Respecto a las relaciones interpersonales el 69.40% manifestaron que siempre orientan de forma apropiada a los usuarios, así poder brindar un buen servicio. Concluyendo que la elaboración de la estrategia de gestión del talento humano ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores en dicha empresa.

Relevancia. Esta investigación es relevante porque la aplicación de estrategias de gestión de talento humano va determinar el nivel de desempeño laboral del personal a través del desarrollo de las destrezas, habilidades y conocimiento y sobre cuya base se distribuirá las funciones y tareas para ejecutar el proceso productivo o servicio que brinda la empresa.

Jara (2019), 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*”, tuvo como objetivo principal verificar que la gestión del talento humano es un factor para mejorar la gestión del desempeño laboral en el Ministerio de Salud. Los resultados, de acuerdo a la prueba de verosimilitud de las variables obtuvieron una significancia equivalente a 0,000 y el índice de Nagelkerke tiene una influencia del 44,4% en la variable mejorar la gestión pública y 24,4% en desempeño laboral. Concluyó que la gestión del talento humano si es un factor que influye en mejorar la gestión pública y del desempeño del personal en el Ministerio de Salud.

Relevancia. En la investigación se puede mostrar estadísticamente que la gestión del talento humano es un factor determinante que influye en la gestión de una empresa o en la gestión pública. Los instrumentos usados han permitido dar mayor credibilidad a la investigación y eso es un valor que se incorporará en la presente investigación

Orué (2017), en su tesis titulada “*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana 2017*”; tuvo como objetivo relacionar el nivel de inteligencia y el nivel de desempeño de una empresa peruana; utilizó la siguiente metodología: una muestra de 187 trabajadores, investigación es de tipo descriptiva – explicativa, como instrumento se usó una encuesta. Se llegó a las siguientes conclusiones: existe una relación directamente proporcional entre inteligencia emocional y el nivel desempeño del personal; en algunas áreas se constató un nivel bajo de inteligencia emocional y en otras áreas el nivel de inteligencia emocional es mayor, en estas áreas se identificó un bajo nivel de desempeño en comparación con un alto desempeño del personal.

Relevancia. La relevancia de esta investigación radica en la relación que existe en el manejo y de las emociones con el índice del desempeño laboral y eso es fundamental incluir en la propuesta de gestión del talento humano en la presente investigación.

## **A Nivel Regional**

Monteza (2020) en su tesis titulada “Gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área del nuevo código procesal penal, del Poder Judicial – Chiclayo en el año 2019”, tuvo como objetivo general elaborar un modelo de gestión de talento humano para incrementar el nivel de desempeño laboral. La investigación fue de tipo descriptiva – correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 50 personas y usó como técnica la encuesta. Los resultados determinaron que el 98% del personal indican que existe un adecuado perfil para cada puesto de trabajo; el 92% señalan que cuentan con un plan de motivación y requieren de estrategias motivadores para el personal. Concluyó que las variables tienen una relación positiva, con un coeficiente de 0,60 a 0,90, significando una alta correlación.

Manay (2019), en su tesis “*Modelo de gestión del talento humano orientado a la mejora del clima organizacional en la I.E Antonio Raimondi Dell Acqua – Saltur, Lambayeque 2018*”, cuyo objetivo fue diseñar un modelo de Gestión del Talento humano para optimizar la calidad del clima organizacional en una institución educativa; la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptiva – propositiva, diseño no experimental, la muestra fue de 72 personas y utilizó como instrumento el cuestionario y fichas de análisis de documentos. Concluyó que existe un clima organizacional bajo y el modelo de gestión se planeó en tres etapas: sensibilización, ejecución a través de talleres y proceso de evaluación para mejorar el desempeño laboral.

Relevancia. La investigación presente permite analizar tres elementos claves en la gestión de talento humano que impacta en el rendimiento de las trabajadoras: tener un nivel de sensibilización para realizar las tareas, desarrollar talleres y evaluaciones de los procesos productivos y orientar con valoración y recompensa el potencial del personal para lograr competitividad.

Chávarry (2018), en su tesis titulada “*Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo-2017*”, tuvo como objetivo principal proponer estrategias de gestión del talento humano para el mejoramiento de la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo;; usó la siguiente metodología: muestra poblacional de 55 personas elegidas de manera no

probabilística, la investigación con enfoque mixto (cuantitativa y cualitativa), usó diseño no experimental – transversal, usó como instrumento la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los resultados de acuerdo al test psicológico, determinó que existen alto niveles de insatisfacción del personal por ausencia de planes de incentivos, motivacionales y estrategias para un favorable clima laboral. Concluyó que existe niveles muy bajos de satisfacción laboral por las condiciones administrativas, físicas, relaciones internas, beneficios sociales, vinculación con jefes; las estrategias propuestas fueron a través de un programa de incentivos (cuponerías, bonos, convenios), relacionar la vida familiar y laboral, formación de talentos y establecer capacitación para línea de carrera que permita incrementar el nivel de satisfacción.

Relevancia. La propuesta sobre estrategias de gestión de talento humano es articuladora a las metas de la empresa, permite incrementar la competitividad articulado a la disminución del nivel de insatisfacción de los colaboradores.

Santa María (2017), en su tesis titulada “*Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017*”; tuvo como objetivo principal relacionar la gestión del talento humano y el nivel del desempeño laboral en los profesionales de salud en Lambayeque; utilizó la siguiente metodología: la investigación fue de tipo básica - correlacional, diseño no experimental, usó una muestra de 60 profesionales y aplicó una encuesta. Concluyó que de acuerdo a la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman de  $r=0,760$  y un valor de  $p=0,000$  ( $p < 0.5$ ), determinó que existe una relación fuerte y directa entre la gestión del talento humano y el nivel de desempeño de los profesionales de la salud, en especial en los aspectos de responsabilidad, capacidad individual y colectiva del profesional de la salud.

Relevancia. La investigación demuestra que existe una relación directa y fuerte, en todos los aspectos, entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral y esto es un referente que debe ser considerado en la presente investigación.

Bazán (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*”, tuvo como objetivo principal proponer un modelo de gestión de Talento Humano para



incrementar la calidad del servicio en el hospital de Lambayeque; utilizó la siguiente metodología: la investigación fue descriptiva- propositiva, diseño no experimental y aplicó una encuesta a una muestra constituida por usuarios y trabajadores. Los resultados identificaron que no se considera los requisitos a nivel intelectual y físicos que requiere el puesto de trabajo. Concluyó que el modelo de gestión del talento humano para incrementar la calidad del servicio debe considerar los requisitos de selección de profesionales por competencias, así existiría un proceso riguroso en la etapa de reclutar y seleccionar al personal y sobretodo basada en competencias.

Relevancia. Esta investigación permite constatar que la aplicación de un modelo de gestión y talento humano se inicia desde los criterios y selección del personal en función de las metas de la empresa o servicio que se brinda y los niveles de competitividad.

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

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

##### **1.3.1.1. Definiciones relativas a Gestión Talento Humano**

La expresión de Gestión del Talento Humano se construye a través de la definición de sus propios términos y es como sigue:

##### **Gestión**

Mora (2017), refiere que la gestión tiene dos niveles, uno es tradicional o lineal y el otro es considerado como sinónimo de administración. El lineal señala que la gestión es el conjunto de actividades que se ejecutan para lograr un producto definido o un proceso determinado. El otro indica que es la dirección, conducción de diligencias con la finalidad de propiciar modificaciones o cambios (p.2).

Según Heredía (2015), la gestión es un concepto más desarrollado y avanzado que la palabra administración, señala que la gestión es toda acción que genera un efecto al

realizar una tarea determinada, con cuidado, eficacia y esfuerzo, conduciendo para llegar a un propósito o finalidad (p. 25).

Para Remetería (2016), la gestión son diversas actividades profesionales que llevan a establecer los medios de realización y objetivos a lograr, define sistemas organizacionales, estrategias que permite ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

### **Talento**

Según la (Real Academia Española, 2014), señala que la palabra talento tiene diversos significados, por ello lo definen como la capacidad o inteligencia de comprender, es una aptitud y capacidad para poder desempeñar o ejercer un cargo u ocupación determinada.

### **Talento Humano**

Chiavenato (2010), señala que la gestión del talento humano es un factor altamente sensible a la forma de pensar predominante en las empresas. Es situacional y circunstancial, está en relación con el factor cultural de las empresas, la estructura orgánica que usa, las condiciones del contexto, el rubro de negocio, el uso de tecnología, procesos a nivel interno otros factores que intervienen (p. 5).

Dessler (2014), afirma que talento humano son políticas y prácticas requeridas para manejar y controlar las relaciones humanas en la empresa desde el punto de vista administrativo; específicamente son estrategias que involucra reclutar, seleccionar, remunerar, capacitar, evaluar y proporcionar un ambiente saludable, equitativo y seguro para el personal de la empresa (p.35).

Lledó (2011), señala que el enfoque de los recursos humanos es la práctica y aplicación de acciones importantes al interior de una empresa, en donde la gestión del talento humano es un factor imprescindible para la mejora de los procesos; hay que considerar que los proyectos no se desarrollan solo, depende de las personas para ejecutar las acciones y estrategias correspondientes desde sus puestos asignados (p. 34).

#### **1.3.1.2. Definiciones y alcance de la Gestión del Talento Humano**

El talento y potencia de las personas en una empresa es imprescindible, se le denomina el recurso más valioso en la organización. Diversos autores han tratado este tema y señalan:

Martínez (2013), indica que el talento humano es una mixtura o miscelánea de diferentes factores, cualidades y características que tiene una persona, es la suma de experiencias, conocimientos, aptitudes, creatividad, motivaciones, habilidades, potencialidades, destrezas, vocaciones, salud, intereses, entre otros. Contar con un personal en la organización, permite desarrollar el talento humano considerando factores diferentes, como: se hacer, quiero hacerlo y puedo hacerlo; con los cuales le hacen ser atractivo y competente en una organización.

Cruz (2015), haciendo referencia a Chiavenato (2010), indica que el talento humano no solamente es la actividad o esfuerzo que realizan las personas, también se incluyen otros factores que impactan en la actividad humana, como: experiencias, conocimientos, intereses, motivaciones, aptitudes, vocacionales, destrezas, habilidades, salud, potencialidades, entre otros. La gestión del talento humano tiene como finalidad la de buscar, incorporar, descubrir, retener y destacar a las personas que han logrado demostrar un potencial alto, facilita que cada persona en una empresa logre desarrollar sus habilidades y destrezas con el propósito de lograr los objetivos y metas de la empresa, de esta forma se beneficia la empresa y todo el personal que son parte de esta organización.

Eslava (2014), señala que la gestión del talento humano es un enfoque estratégico para dirigir procesos y cuya finalidad es lograr la superlativa creación de valoración que tiene una empresa, usando diversas acciones que ponen a disposición capacidades, conocimiento, habilidades y destrezas para obtener resultados competitivos en el contexto actual y futuro.

Mondy y Noe (2005), señalan que la administración o gestión del talento y potencial humano se refiere al uso de las personas como un recurso encaminado al logro de los objetivos de una organización, es una acción que está supeditada a órdenes, jerarquías y mandatos, es valiosa la participación del personal de la empresa en las decisiones. Implica un compromiso que asume el personal en relación a los objetivos de las organizaciones, el

pago de un salario en relación al nivel de productividad de cada personal, un justo trato y promover la formación profesional.

Robbins y Judge (2013), indican que la gestión del talento humano es la suma de procesos que incluye organización, planificación, retención y desarrollo del personal, originando un eficiente desempeño del personal y por ende la consecución de los objetivos y metas de la empresa.

### **1.3.1.3. Importancia de la Gestión del Talento Humano**

Garzón (2011), indica que la importancia de la gestión del talento humano tiene una función transversal en una empresa; este tema es decisivo para lograr el fracaso o éxito de las diversas organizaciones empresariales; el manejo del talento humano es un factor clave para lograr el éxito empresarial. Es fundamental definir y acondicionar la estructura orgánica (organograma organizacional), direccionando con eficiencia los equipos de trabajo (Liderazgo y equipo), propiciando un ambiente de buenas relaciones humanas para prever los conflictos y darle solución inmediata su hubiera indicios de aparición.

### **1.3.1.4. Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2010), señala que los principales objetivos que corresponden a la gestión del talento humano, son:

Contribuir para el logro de los objetivos, metas y realización de la misión en una organización empresarial.

Brinda un alto nivel de competitividad usando la capacidad y habilidad del personal

Motivar y brindar capacitación a los trabajadores; no solamente el dinero es un factor de motivación, sino proporcionar reconocimiento por la labor que realiza; además que deben proporcionar justicia en las recompensaciones que brindan.

Incrementa los niveles de satisfacción y autorrealización de los trabajadores; un empleado insatisfecho no va lograr mejorar la productividad.

### **1.3.1.5. Teorías de la Gestión del Talento Humano**

La Gestión del Talento Humano se basan en las siguientes teorías: Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger y la teoría de los factores de Herzberg.

#### **Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger**

Chiavenato (2010), refiere que esta teoría se sustenta en el indicio que toda persona que logra esforzarse para conseguir un estado de coherencia o consonancia de sí misma.

Si una persona posee conocimiento de sí mismo y sobre un espacio inconveniente entre sí (indica que un conocimiento es contrario al otro), se establece una situación de disonancia cognitiva, esta es una de las fundamentales fuentes que origina la incongruencia conductual.

Las personas no lo soportan cuando surge (una persona cree en algo, pero su actuar es contrario a lo que cree) se reduce el conflicto. A esta incongruencia se llama disonancia. Un aspecto cognitivo es una opinión, conocimiento o creencia que una persona tiene de sí mismo y del contexto que vive. El factor cognitivo está asociado de tres formas y son:

Relación consonante, la persona es consciente que fumar es dañino y por ello ya no fuma (dos aspectos cognitivos en conformidad o consonante).

Relación disonante, la persona a pesar de conocer que fumar es dañino y sigue fumando (dos aspectos cognitivos en disconformidad o disonante).

Relación irrelevante, se refiere cuando una persona conoce que fumar es dañino y desea caminar (dos aspectos cognitivos en una relación irrelevante).

En una relación disonante, se siente mal las personas y para lograr salir de este conflicto asumen posiblemente tres acciones de forma indistinta y son:

Reducirla, con los cambios de sus cogniciones para adecuarlas a al contexto externo. Las personas cambian sus conductas para disminuir la disonancia vinculada al mundo externo.

Reducirla, al tratar de realizar los cambios del contexto externo para adecuarse a sus cogniciones personales. Las personas logran conservar sus propias convicciones e intentan cambiar el mundo externo para adecuarse a ellos.

No puede cambiar sus cogniciones personales ni el mundo externo, en consecuencia, convivirá con el conflicto interno de la relación incongruente o disonante.

La cognición facilita un conjunto de referencias para que las personas se adecuen en el mundo externo y lo comprenda de forma correcta. La disonancia se origina como producto de la decisión que asume las personas con relación al conflicto que es el resultado de la no coincidencia o no son congruentes entre sí. La vida real, las personas están en permanente lucha para disminuir las disonancias (p. 46).

### **La teoría de los dos factores de Herzberg**

Chiavenato (2010), señala que la teoría de Herzberg se sustenta en la perspectiva extravertida (ambiente externo); establece dos factores para la motivación en el trabajo.

#### **Factores higiénicos.**

Son las condiciones que están alrededor de las personas en un trabajo, están incluido los aspectos ambientales del trabajo, físicas, salario, beneficios, supervisión, políticas empresariales, clima laboral, relaciones con gerencia, reglamentos, oportunidades, entre otros. Está constituido por la motivación ambiental y comprende aspectos que las organizaciones utilizan tradicionalmente para motivador a su personal. Los factores higiénicos tienen limitaciones para impactar en la conducta del personal de forma rigurosa; por lo general influye en la parte preventiva para evitar niveles de insatisfacción en el clima laboral o amenaza posible en el equilibrio laboral; estos factores influyen en la conducta para incrementar la satisfacción de forma profunda y duradera, así evita la insatisfacción.

Cuando estos factores higiénicos son precarios, generan insatisfacción, se les conocen como factores de la insatisfacción; están comprendido por las condiciones de bienestar y trabajo, relaciones con los supervisores, salarios, competencia del supervisor, seguridad laboral, política empresarial, relaciones entre el personal.

### **Factores motivacionales.**

Son las condiciones en el puesto de trabajo, ejecución de tareas y todas las obligaciones que de estas se despendan que generan satisfacción permanente y el incremento de la productividad superiores al nivel normal. La motivación incluye reconocimiento profesional, sentimientos y crecimiento profesional que lo expresan al realizar las actividades laborales, los retos y desafíos que impactan en el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son aplicados de forma óptima, incremental la satisfacción; sin tienen limitaciones, generan insatisfacción, se le conocen como factores de satisfacción. Son el contenido de puesto laboral e incluye libertad para decidir, delegación de facultades y responsabilidades, potenciales ascensos, desarrollo de habilidades profesionales, planteamiento de objetivos y evaluación; implica simplificar el puesto por quien está desempeñando y enriquecimiento o ampliación del puesto (vertical u horizontal).

La teoría de estos factores, determinan que la satisfacción en un puesto de trabajo depende de las actividades o contenidos estimulantes o desafiantes del puesto laboral, llamados factores motivacionales. Los niveles de insatisfacción dependen del ambiente, relaciones con colegas, supervisión y del contexto del puesto labora, se le llaman factores higiénicos. Herzberg, concluye que los factores que impactan en la satisfacción del personal son diferentes y desligados de los factores que generan la insatisfacción del personal; afirma que lo contrario a satisfacción del personal no es insatisfacción del personal, en esa misma relación, lo contrario a insatisfacción profesional no es la carencia de insatisfacción. Para que existe incremento de motivación laboral, Herzberg afirma que se debe enriquecer las tareas (job enrichment), significa hacer una exageración de forma deliberada de las responsabilidades, objetivos y retos en las actividades de un puesto de trabajo (p.53).

### **1.3.1.6. Componentes o procesos de la Gestión del Talento Humano**

Según Chiavenato (2008), indica que los procesos o componentes de la gestión de talento humano, son:

Admisión de personal: componente que provee de personas a través del proceso de reclutar y seleccionar personal

Aplicación de personal: componente que se usa para el diseño de actividades que va a realizar el personal, orientan y acompañan el desempeño.

Compensación de personal: componente que se usa para incentivar al personal y lograr la satisfacción de los requerimientos individuales. Incluye remuneraciones, recompensas, servicios sociales y beneficios.

Desarrollo de personal: componente utilizado para la capacitación y desarrollo personal y profesional. Comprende el desarrollo personal, entrenamiento, generación de carreras, programas de cambio y planes de integración y comunicación.

Mantenimiento de personal: componente que se usa para genera condiciones psicológicas y ambientales de satisfacción para las acciones del personal. Incluye, higiene, disciplina, calidad de vida, seguridad y mantenimiento relaciones sindicales.

Evaluación de personal: componente que se usa para controlar y acompañar acciones del personal y comprobar resultados. Incluye sistema de información y base de datos.

### **1.3.1.7. Funciones de la Gestión del Talento Humano**

Minervino (2014), indica que la gestión del talento humano tiene un conjunto de funciones que son necesarios para su ejecución y son:

**Selección:** Es un proceso para elegir las personas que tengan las competencias requeridas para el puesto de trabajo que va desempeñar, estas están definidas con claridad con anterioridad, detallando capacidades, conocimiento y habilidades necesarias para lograr los objetivos.



**Formación:** Es de importancia vital que las empresas tengan un programa de entrenamiento/adiestramiento para fortalecer las competencias del personal y generando talento a través del aprendizaje permanente.

**Desarrollo profesional:** Es una función importante en la gestión del talento, se desarrollan programas de carreras para incrementar el potencial del personal de acuerdo a las competencias adquiridas, teniendo un seguimiento individual y que profesionalice a las personas a nivel laboral, esto significa que incrementará el compromiso y responsabilidad del personal con la empresa y generará mayor contribución a la empresa.

**Evaluación del desempeño:** Es una función clave en el proceso de la gestión del talento humano; se constata el proceso de las acciones y competencias de las personas, identifica las oportunidades y debilidades que se deben profundizar y mejorar a través de la retroalimentación y que permite tomar decisiones que se deben aplicar a través de los programas de formación.

**Compensación:** Esta función contempla un sistema que retribuya o se pague al personal por sus funciones y nivel de desempeño, así como establecer planes de beneficios o recompensaciones adicionales que implica un valor añadido de compromiso, motivación e identificación de las personas con la empresa.

## **1.3.2. Desempeño laboral**

### **1.3.2.1. Definiciones relativas al desempeño laboral**

#### **Desempeño**

Se entiende de formas diferentes en la teoría administrativa: general y particular en la teoría estratégica. Según Camisón et al. (2015), señalaron que no existe un consenso en la diversa literatura sobre desempeño y por ello existen muchas diferencias en las dimensiones e indicadores que lo constituyen para lograr una plena definición conceptual (p.79).

## **Desempeño Laboral**

Chiavenato (2008), señala que el desempeño son las actitudes y acciones relevantes que realizan los empleados para lograr los objetivos en una determinada organización. Es la fortaleza superior y más importante que tiene una empresa u organización (p. 78). Por otro lado, Schermerhorn (2013), sostiene que es la calidad y cantidad en el cumplimiento de una función o tarea que realiza una persona en forma individual o grupal (p. 3).

Palaci (2015), afirma: es el valor de contribución a una organización a través de etapas conductuales por individuos, realizado en un tiempo dado. Este comportamiento individual o grupal va contribuir con la calidad de la organización. (p. 155).

Robbins y Judge (2013), señalan son comportamientos y acciones que ejecutan el personal de una empresa y que son fundamentales para lograr los objetivos de la misma; esto se mide en función de las competencias individuales y de la contribución con el nivel de eficiencia de la empresa (p. 84).

García (2013), refiere que el desempeño laboral es el producto de las actitudes y acciones de los individuos según sus habilidades, atribuciones y conocimientos y que está en función de la medición que se realiza entre el empleado y la organización. Significa que el nivel de desempeño está en función directa de lo que proporciona la empresa al personal y del comportamiento que este asuma.

Sanabria (2015), menciona que es un valor del aporte personal a la organización, por eso se establece mecanismos para premiar o implementar acciones para mejorar la laborar del personal. Este mecanismo está vinculado al desempeño personal, una herramienta para tomar decisiones y sirve para implementar políticas laborales al interior de la empresa.

### **1.3.2.2. Componentes del Desempeño**

Alles (2007), señala que el desempeño personal laboral con un gran talento se comprende y establece como el desempeño superior al promedio y está constituido por los siguientes componentes.

Planificar, es el punto de partida, se define qué y cómo se realizarán las acciones que se desean realizar para lograr los objetivos previstos.

Conocimiento, se refiere al nivel de instrucción, conocimientos académicos o capacitación que tiene el personal y que lo pone en práctica en la empresa.

Competencias, se refiere a las experiencias y práctica que tiene el personal y lo utiliza en la empresa, demostrando un alto dominio en la labor encomendada.

Acción, se refiere a la acción como tal es la realización o ejecución de la acción, pasar de lo pensado e idealizado al actuar.

Motivación, se refiere al nivel de compromiso e identificación que se tiene con la empresa cuyo efecto impacta de forma positiva en la empresa por el nivel de satisfacción y el buen trato que es dado.

### **1.3.2.3.Importancia del Desempeño**

Según García (2013), la evaluación del desempeño es importante porque a través de la administración se busca identificar el nivel de eficiencia y efectividad que tienen los empleados por la labor que vienen desarrollando en la empresa y cómo su accionar permite el logro de metas, objetivos, cumplir con la misión de la empresa o cuales son las dificultades y problemas que tienen para poder potenciarlos. (p. 221).

De Cenzo y Robbins (2013), señalan que el nivel de desempeño está en relación a la edad del personal, afirma que el nivel de productividad disminuye conforme aumenta la edad. Considera que las destrezas de las personas, con relación a la agilidad, velocidad, coordinación y fuerza, va disminuyendo conforme se crece en años de vida, además que tener aburrimiento frecuente y prolongado y la carencia de motivación o estímulo en el centro de trabajo, genera una baja en el nivel de productividad. Aunque la experiencia evidencia que es muy relativo. Por ejemplo, una cadena de hardware contrato personal para sus tiendas cuyas edades fueran igual o superior a 50 años, hicieron una comparación con cinco tiendas adicionales en donde tenía persona joven. Los resultados determinaron que la tienda con personal superior a 50 años fue superior al nivel productivo en relación a dos tiendas de jóvenes y su productividad se sostuvo al rito de las otras tres tiendas (p. 67).

Según Robbins y Judge (2013), afirman que es importante la evaluación de porque facilita la información requerida para que la gerencia y otras instancias de la empresa tomen decisiones sobre el personal, como: transferencias, ascensos, cambio o despidos; identifica requerimientos para las capacitaciones y el desarrollo de la empresa (p. 37).

#### **1.3.2.4. Características de las Fases del Ciclo de Gestión del Desempeño**

Chiavenato (2008), señala que una de las características es la eficacia del personal, expresado en el nivel de trabajo al interior de la empresa y es necesaria para las empresas; no solo es beneficioso para la empresa, sino que el personal se siente satisfecho con la gran labor que desarrolla.

Para Araujo y Leal (2017), el desempeño laboral está en relación al nivel de factores, como: elementos, características, habilidades, competencias vinculadas a conocimientos y capacidades del personal y que lo pone en práctica de acuerdo a la labor que se ha asignado.

Tejedor y García (2013), indican que el nivel de desempeño se caracteriza por el cumplimiento y responsabilidad, por realizar algo que tiene la obligación de hacerlo y hacerlo de forma eficiente con excelentes resultados, para lograr un mejoramiento permanente, niveles magníficos de crecimiento; involucra, habilidades, conocimientos, valores y actitudes.

Castellanos (2011), señala que son tres las principales características en las fases que constituyen el ciclo de la gestión del desempeño y son:

Planificar: Definir las metas y objetivos de acuerdo a la identificación de las situaciones críticas y de riesgos (priorizando lo de máximo impacto y alcanzable en la labor); definir las competencias de riesgos y críticas, son las conductas y actitudes que asume el personal al momento de ejecutar las acciones en el trabajo para el logro de lo planificado.

Coaching: Se requiere al proceso de seguimiento y monitoreo del desempeño del personal con la finalidad de realizar una retroalimentación, reforzar y apoyar para alcanzar e incrementar la expectativa del desempeño.

Revisar: es la evaluación del desempeño del actual con relación a lo planificado o esperado al finalizar el proceso o tiempo, con la finalidad de analizar oportunidades, tendencias, fortalezas que faculta de forma organizada planificar la forma de lograr un alto nivel de desempeño deseado al finalizar el año.

#### **1.3.2.5.Evaluación del Desempeño.**

Chiavenato (2010), indica que es la valoración sistemática que se realiza a cada persona sobre su desempeño en la empresa y su capacidad, talento y potencial futuro. La evaluación del desempeño es un proceso para saber el nivel de rendimiento particular y general del empleado. Es un rol principal que se hace en una empresa moderna y actual. Las evaluaciones son procesos de estimulación o juzgamiento de valoración de las cualidades y excelencias de las personas. La evaluación a las personas que actúan en una organización, se realiza usando métodos o procedimientos y se les llama evaluación de méritos, evaluación del desempeño, evaluación de eficiencia en los cargos, informes de avance, entre otros.

Koontz et al. (2014), indican que la evaluación del desempeño son soportes de los administradores para definir puestos de trabajo, seleccionar personal, perfil de personal y futuro del personal. Se evalúa capacidades y dificultades del personal en relación a las funciones y tareas que hace, define lo correcto o no; es parte del sistema administrativo.

López et al. (2016), refieren que la evaluación del desempeño constituye un conjunto de factores que permite definir el nivel que las personas aportan para lograr estándares exigidos por el cargo, tarea o función asignado, así como el logro de los objetivos organizacionales; otorgándoles acciones y recursos que son necesarios para el desarrollo personal y profesional y de esta manera garantizar las acciones futuras.

### **Métodos de Evaluación**

Baldeon, (2014), considera que es fundamental que en una organización deben conocer son métodos específicos desde los empleados, jefes, directores, supervisores y gerentes que van usar para realizar las evaluaciones al personal subordinado, así las entrevistas para evaluar y las acciones de corrección que surjan, estarán debidamente fundamentadas.

Robbins y Judge (2013), consideran tres grupos de criterios que son muy importantes para realizar la evaluación del desempeño:

Resultados tareas personales: la gerencia evalúa los resultados de las acciones de los empleados. Cuenta los fines y no lo medios.

Comportamiento: se evalúa los resultados precisos que es producto del accionar del empleado. Por ejemplo: estilo de liderazgo asumido por el personal, informes correctos y entregados en el tiempo permitido, entre otros.

Rasgos: es considerado el criterio más débil, aunque es el más usado por las organizaciones, se evalúa las características individuales del personal, como: confianza, actitud, cooperación, fiabilidad, entre otros.

Daft y Marcic (2016), señala que las áreas o departamentos de recursos humanos en las empresas se enfocan en dos factores para realizar la evaluación de desempeño y son:

La evaluación rigurosa del desempeño vinculada a la aplicación y desarrollo de sistemas, como la escala de calificación.

La capacitación y capacidad de los administradores, el uso eficaz de las entrevistas de evaluación permite que los administradores puedan retroalimentar, reforzar el desempeño y motivar el progreso profesional del personal.

### **Elección del Método para Evaluar**

Rodríguez (2017), indica que, en cualquier organización, sin considerar su rubro y actividades, no se puede aplicar cualquier método o sistema de evaluación del desempeño,

debe considerar un sistema que incorpore criterios vinculados al desempeño que requiere la empresa. Este método de evaluación debe ser práctico y útil para evitar complicaciones o conflictos y genere incrementar la eficacia del desempeño.

Algunas normas sobre el desempeño para disminuir cuestiones de ineficiencia:

Normas de desempeño: categorías que se establecen para hacer la medición de resultados previstos en los puestos, funciones, tareas asignadas.

Medidas de desempeño: son conductas y actitudes que influyen en el nivel de desempeño del trabajador. Aquí se considera las medidas subjetivas y objetivas que establecen para medir el desempeño.

### **Métodos de Evaluación de 360°**

Chiavenato (2008), señala que es una evaluación a manera de un círculo que involucra todo el contexto que envuelve al personal en forma general y todos los elementos que interactúan con la persona evaluada. Robbins y Judge (2013), afirma que es una forma de capturar la realidad del desempeño que realiza una persona en una organización, está constituido por diversos comportamientos y facilita la observación de múltiples conductas de las personas en sus distintos contextos.

Gravita en que cada conjunto de personas valoriza a otras personas a través del uso de una suma de ítems o componentes preestablecidos. Estos elementos son actitudes y comportamientos que son observables en el proceso diario del quehacer y la práctica profesional del personal.

Es una estructura compleja que involucra en la evaluación de un personal de la empresa a todo su entorno, como al jefe, iguales, subordinados, supervisores, gerente, entre otros; también pueden participar otros individuos, como los clientes y proveedores.

### **Escalas Gráficas**

De Cenzo y Robbins (2013), indican que este método denominado Escalas de Calificación Gráfica es considerado uno de los más populares y antiguos que se usa, es

usado para la evaluación de factores de cantidad y calidad en las labores de una organización, además permite conocer sobre el nivel de conocimiento que se tiene sobre el puesto o cargo en el trabajo, lealtad, cooperación, nivel de dependencia, honestidad, atención, integridad, iniciativa y actitud.

Chiavenato (2010), manifiesta que el método de escala gráfica, permite medir el nivel de desempeño de los trabajadores utilizando componentes preestablecidos y graduados. Se usa un cuestionario de doble entrada, en donde las líneas que están en posición horizontal significan los factores o elementos de evaluación del desempeño y las columnas ubicadas en forma vertical significan el nivel de variación de los elementos o factores en horizontal.

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

¿Cuál es la forma que un plan para gestionar el talento humano permitirá mejorar el desempeño de las personas que laboran en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019?

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

La finalidad de la investigación es realizar un plan de gestión del talento humano para contribuir con el mejoramiento del desempeño del personal que labora en la empresa SODIMAC, Chiclayo, por lo cual es necesario realizar un diagnóstico del nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa, determinar cuáles son los factores que impactan en la deficiencia del desempeño del personal; realizar una descripción de la gestión del talento humano actual al interior de la empresa y realizar un diseño de los aspectos a considerar en un plan de gestión del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2020.

**Justificación teórica.** Según Bernal (2010), toda justificación sobre el aspecto teórico se presenta el grado de reflexión y análisis académico que se tiene sobre la información que se tiene, se realiza una contrastación de teorías, se comparan resultados, realizar una epistemología sobre el conocimiento para solucionar o plantear modelos.

A través del presente proyecto de investigación, a través de definiciones, objetivos, teorías, factores y componentes que sustentan las variables sobre la gestión del talento



humano y el desempeño laboral básicas; de esta forma se contribuye al análisis y reflexión que permita contrastar con la realidad y generar propuestas de solución ante una problemática que relaciones ambas variables. Además, el aporte del conocimiento teórico va permitir establecer las bases para establecer un plan de gestión del talento humano que implica obtener estrategias para usarlos dentro de la empresa pública o privada y mejorar la relación con los trabajadores o colaboradores.

### **Justificación práctica.**

Arnedo y Castillo (2009), señala que la gestión del talento humano desde la praxis es fundamental un factor de éxito en las empresas a través del eficiente desempeño laboral, la gestión eficiente de las acciones que realiza el personal y la utilización eficiente de los recursos es un factor que impacta en los resultados, objetivos y metas en las empresas y que los clientes externos tengan un alto nivel satisfacción.

El presente proyecto de investigación va permitir implementar y ejecutar un plan para gestionar de forma eficiente el talento humano de tal forma que el desempeño laboral logre incrementar los niveles de competitividad de la empresa SODIMAC y de esta forma corregir los problemas que están afectando el logro de los resultados mensuales y anuales en los servicios que la empresa brinda; el plan para gestionar el talento humano va orientar la labor del personal para lograr los objetivos propuestos desde las acciones individuales y colectivas y por lo tanto tener un impacto en la satisfacción de los clientes.

### **Justificación Metodológica.**

Mitacc (2013), indica que se encarga de realizar una explicación sobre las razones del qué, cómo y para qué se va ejecutar un proyecto o investigación determinada. Es fundamental tener claridad sobre lo que se va realizar o investigar.

El presente proyecto permite formular las razones del cómo se va realizar la investigación para lograr establecer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral; el uso del plan significará la aplicación del conocimiento, uso de estrategias y competencias que permita validar los aspectos teóricos en la propuesta como tal; de esta forma nos ayudara plantear modelos de investigación, así como instrumentos de

investigación que los más usuales son el cuestionario y el tipo de encuesta utilizada, para así poder abarcar donde está el problema dentro de la empresa.

### **Justificación social**

Hernández (2014), señala que todo proyecto de investigación, sin considerar el enfoque que utiliza, siempre genera impactos es útil y práctico a nivel socioeconómico y que significa solucionar problemas y de esta manera se contribuye al desarrollo de una comunidad y nación.

El proyecto de investigación permitirá contribuir a la toma de decisiones de la empresa para que la propuesta sea implementada y de esta forma los trabajadores / colaboradores sean beneficiados a nivel de motivación y satisfacción de sus requerimientos y a la empresa le facilite el proceso selección y contratación de personal que garantice un alto índice de desempeño laboral que le incremente el nivel satisfacción de sus clientes la competitividad.

La presente investigación es importante porque va proporcionar propuestas a problemas que se han planteado y por lo tanto, los propietarios de las empresas se beneficiaran al poder aplicarlos en su organización, de esta manera los servicios que brindan permitirán incrementar la competitividad y el personal se beneficiará al lograr tener una estabilidad laboral permanente.

### **1.6. Hipótesis**

La implementación de Gestión del Talento Humano mejorará el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

### **1.7. Objetivos**

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

Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

Identificar los factores críticos que inciden en el deficiente desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

Describir la realidad de la gestión actual del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

Diseñar los aspectos a tomar en cuenta en el plan de gestión del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

## CAPITULO II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Se utilizó una investigación de tipo descriptiva – propositiva. Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalan que esta investigación permite describir acontecimientos de las variables tal como se presentan y es la base para proponer alternativas de solución; se caracteriza los hechos de forma individual o asociada para determinar su comportamiento o rol (p. 1999). Es propositiva porque el uso de la información recopilada va permitir proponer propuestas para solucionar los problemas encontrados (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Diseño de la investigación

El diseño en la presente investigación fue No Experimental. Hernández et al., (2014), indica que un diseño No Experimental, significa que el investigador no manipulará las variables en estudio, muestran los hechos en la forma que se presentan en su determinado contexto para analizarlos. No se construye hechos, sino que se observan los hechos que ya existen. El siguiente diagrama se presenta el diseño de investigación.

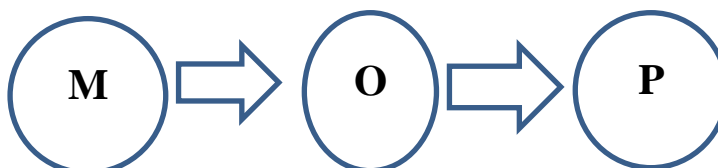


Figura 1: **Diseño de investigación**

**Fuente:** Hernández et al., (2014),

#### **Dónde:**

M: muestra

O: observación

P: problema

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

La población estuvo conformada por la totalidad del personal que labora en la tienda SODIMAC 1 (San Eduardo), en las áreas de atención al cliente y ventas, que asciende a un total de 70 trabajadores en diferentes turnos.

### **2.2.2. Muestra**

La muestra es similar al total de la población, conformada por el personal que trabaja en SODIMAC 1 (San Eduardo) en las áreas atención al cliente y ventas que son de 70 personas.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variables**

#### **2.3.1.1. Variable Dependiente: Desempeño de los trabajadores**

##### **Definición conceptual**

Palaci (2015), sostiene que desempeño laboral es el valor que contribuye a una empresa expresado en las actitudes de las personas que lo realiza en un tiempo determinado. Estas actitudes individuales o grupales en diferente tiempo constituyen el aporte del nivel de calidad de la empresa. (p. 155).

##### **Definición operacional**

El desempeño laboral para que pueda ser eficiente y logre un impacto positivo en la empresa de contener y articular los siguientes componentes básicos: planificación de las acciones y logro de metas, conocimientos a nivel académico y capacitación en el cargo que desarrolla el personal, competencias a nivel práctico y experiencias, ejecución eficiente de las acciones y la motivación referido al compromiso e identidad recíproca del personal y la empresa para satisfacer sus requerimientos (Alles, 2007).

#### **2.3.1.2. Variable independiente: Gestión del talento humano**

##### **Definición conceptual**

Mondy y Noe (2005), señalan es el uso de la capacidad de las personas para lograr objetivos empresariales y que depende de una estructura jerárquica de mandos y órdenes, en donde es importante la participación del personal en una empresa (p. 98)

##### **Definición operacional**

Es el diseño para implementar un plan de gestión del talento humano se considera funciones y procesos para que sea efectiva y son: seleccionar personal, formar en mejoramiento de competencias personal y profesional, evaluar el desempeño y compensar de forma recíproca. (Minervino, 2014).

### 2.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente

Variable Independiente	Dimensión	Concepto de dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Técnicas/
Gestión del Talento Humano	Selección	Es un proceso para elegir las personas que tengan las competencias requeridas para el puesto de trabajo que va desempeñar	Reclutar y seleccionar	¿La revisión del Curriculum Vitae es suficiente para obtener un puesto de trabajo? ¿La entrevista personal es suficiente para obtener el puesto de trabajo?		
	Formación	Proceso de entrenamiento / adiestramiento para fortalecer competencias del personal y generando talento.	Capacitar y nivel educativo	¿Ha realizado o recibe capacitación frecuente para desempeñar con eficiencia su función? ¿Para realizar la labor que ejecuta es necesario tener un nivel educativo superior?		
	Desarrollo profesional	Proceso para incrementar potencial personal a través de una carrera profesional, según competencias adquiridas y requeridas a nivel laboral.	Experiencia y capacidad laboral	¿Las acciones que realiza el personal responden a un criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda? Las habilidades y destrezas del personal garantiza el nivel profesional que se requiere en la empresa?	Nunca, Casi Nunca, Siempre, casi siempre	Encuesta / Cuestionario Entrevista / Guía de Entrevista Análisis de documentos / Ficha de análisis de documentos
	Evaluación del desempeño	Proceso para constatar acciones y competencias del personal, identificar oportunidades y debilidades, permite tomar decisiones preventivas o correctivas.	Evaluar nivel desempeño	¿Realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan? ¿Los resultados de la evaluación de desempeño se comunican al personal para realizar las mejoras correspondientes?		
	Compensación	Proceso para retribuir o pagar al personal por sus funciones y nivel de desempeño, beneficios o recompensaciones adicionales.	Motivar y relación compensar con labor	¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales en que desarrollo su función? ¿Recibe motivación a través de diferentes estímulos por parte de la empresa? ¿La contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza?		

**Nota:** Elaboración propia

Tabla 2: Operacionalización de variables Dependiente

Variable Dependiente	Dimensión	Concepto de dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Técnicas / Instrumentos
Desempeño	Componentes	Elementos organizados de forma coherente que dan forma a un conjunto unitario y sólido	Planificación	<p>¿Existe un plan para mejorar el desempeño laboral?</p> <p>¿Conoce los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal</p> <p>¿La planificación de actividades está en función de metas y objetivos?</p> <p>¿Considera que están bien definidas las funciones laborales del personal de la empresa?</p> <p>¿Tienen planes de contingencia para poder hacer seguimiento a las acciones que no se cumplen?</p> <p>¿Los conocimientos que tienen permiten ejercer con eficiencia su labor?</p> <p>¿Considera que debe capacitar al personal para adquirir nuevos conocimientos para ser más eficientes en su labor?</p>	Nunca, Casi Nunca, Siempre, casi siempre	Encuesta / Cuestionario Entrevista / Guía de Entrevista Análisis de documentos / Ficha de análisis de documentos
			Conocimientos	<p>¿El nivel académico del personal influye en el logro de metas anuales de la empresa?</p> <p>¿Las competencias adquiridas están en acorde con el servicio que brinda al interior de la empresa?</p>		
			Competencias	<p>¿Se potencia y valora las competencias personal y profesionales al interior de la empresa?</p> <p>¿Considera que las competencias del personal influyen en los resultados de la empresa?</p>		
			Acciones	<p>¿El personal es responsable con las funciones que se le encomienda?</p> <p>¿El personal de la empresa al realizar sus acciones lo realiza por compromiso con la empresa o solo lo hace por cumplir?</p> <p>¿Existe acciones que se realizan en equipo?</p> <p>¿El trabajador logra responder con claridad y coherencia para satisfacer a los clientes?</p>		
			Motivación	<p>¿Se motiva y recompensa el desempeño de los trabajadores?</p> <p>¿La empresa motiva la toma de iniciativa que realiza el personal?</p> <p>¿Las motivaciones compensan con la labor que realizan?</p>		
			Nota:	Elaboración		



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

### **2.4.1. Técnicas**

Ramos (2012), indica que es la suma de medios e instrumentos que utiliza la ciencia para recopilar datos. En la presente investigación se ha usó las siguientes técnicas:

**Encuesta:** Es una técnica de investigación de uso muy frecuente en las investigaciones de tipo cuantitativa y que permite obtener datos sobre una materia de investigación (Hernández, et al, 2014). En este caso se usó una encuesta para aplicar al personal de la empresa SODIMAC en las áreas de atención al cliente y ventas. (Ver Anexo 1)

**Análisis documental o investigación documental,** tiene un rol fundamental en los proyectos de investigación; según Hernández et al (2014), son técnicas para obtener, consultar diversas fuentes bibliográficas que han adquirido información recopilados de una realidad determinada y que serán necesarios para un propósito de investigación. En este caso se recolectará datos de fuentes secundarias sobre las variables de interés. (Ver Anexo 2)

### **2.4.2. Instrumentos**

Hernández et al. (2014), señalan que son dispositivos, formatos o recursos que se usan para conseguir, registrar o almacenar información. Es una herramienta que usa los investigadores para recopilar datos en una determinada muestra para dar solución a un problema planteado. En la presente investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

**Cuestionario:** Según Hernández (2014), es un conjunto de preguntas que se realizan en función de una o varias viables a medir. En este caso, son preguntas sobre el tema de investigación como desempeño laboral y gestión del talento humano que se aplicó a los trabajadores de las áreas de atención al cliente y ventas SODIMAC. (Ver Anexo 1)

**Ficha de análisis documental:** Arias (2006) señala que es un formato que permite obtener información valiosa a través de documentos, artefactos electrónicos, materiales u otros para ayudar a entender y analizar los hechos y fenómenos. Entre los formatos para el análisis de documentos, tenemos: textos, revistas especializadas, internet, entre otros. En

este caso se usará textos académicos especializados e internet para procesar información concerniente a la investigación. (Ver Anexo 2)

## **2.5. Procedimiento de analisis de datos**

Hernández y Fernández (2014) señalan que se debe considerar algunas etapas para realizar que para realizar procedimiento de análisis

Etapa de análisis, se establecieron unidad de análisis para las variables de investigación y se obtienen resultados los cuales se han interpretado sin afectar la credibilidad.

Etapa de descripción, se realizó una descripción detallada de las unidades de análisis, sustentado y argumentado desde una visión científica para dar credibilidad a los resultados.

Etapa de construcción o elaboración del informe, describe de forma detallada los resultados y la propuesta, como es el plan de gestión de talento humano.

El análisis de datos en la investigación se consideró la información de la recopilación de los instrumentos, los cuales fueron procesados en el programa SPSS, versión 22 y Microsoft Excel, versión 2016; con los cuales se realizó el análisis de datos a través de tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones.

## **2.6. Aspectos éticos**

Noreña et al. (2012), indica la importancia de tener en cuenta criterios éticos para realizar una investigación desde el diseño, recopilación de información, análisis e interpretación de resultados y la conclusiones. Los criterios éticos están relacionados con la actitud que tiene cada investigador y su vinculación con los sujetos que participan en la investigación. Considera los criterios siguientes.

**Autonomía**, se respetó el derecho de los participantes para tomar decisiones por si mismos, sin coaccionar, pero exige el deber de respetar y hacer respetar la autonomía y decisiones que tomen los demás o los otros.

**Beneficencia**, se respetó el derecho que tienen los participantes sobre su forma de entender la vida y el mundo, así fu forma de entender la perfección y felicidad; pero se

exigió que se debe unir para buscar el bienestar del equipo o los demás.

**No – Maleficencia,** se respetó el derecho que tienen los participantes de no ser discriminados por su sexo, raza, edad, biológicos u otros y se exigió que se deben respetar entre todos para no dañarse entre ellos o generar conflictos.

**Justicia,** se respetó el derecho que tienen los participantes para no ser discriminados por su posición económica, política, ideológica o cultural; se exigió el deber de respetar la variedad y diversidad y contribuir con la asignación igualitaria de los beneficios y riesgos entre todas las personas.

## 2.7. Criterios de rigor científico

Se utilizó los criterios de rigor científico de acuerdo a las exigencias de las investigaciones científicas y son:

Tabla 3: Criterios de rigor científico

Criterios	Características del criterio	Procedimientos
Credibilidad Autenticidad / Valoración de la verdad	Aproximar resultados en una indagación ante un fenómeno o hecho observado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se corrobora los resultados por los participantes para ser valorados como verdaderos</li> <li>- Continúa observación de los hechos</li> <li>- Triangulación</li> </ul>
Transferible y aplicable	Los resultados de una investigación científica son transferibles según el contexto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se describe en detalle el contexto y participantes</li> <li>- Muestreo teórico</li> <li>- Recoger de forma integral los datos</li> </ul>
Replicabilidad / dependencia. Consistencia	Una investigación científica es compleja y dificulta la persistencia de los datos. No es posible replicar de forma similar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triangulación</li> <li>- Uso de un evaluador externo</li> <li>- Se describe en forma detalla el proceso y forma de recopilación, análisis e interpretación de información</li> <li>- Nivel de reflexión del investigador</li> </ul>
Objetividad / neutralidad. Confirmabilidad	Las descripciones que se realizan en la investigación deben siempre garantizar la veracidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se transcribe las entrevistas tal como son</li> <li>- Contrastar resultados con literatura vigente</li> <li>- Revisar los hallazgos de otras investigaciones</li> <li>- Presentación de los alcances y limitaciones del investigador.</li> </ul>
Relevancia	Evalúa los logros en relación a los objetivos propuestos y se conoce si se obtuvo un mayor y mejor conocimiento sobre la	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer nuevos argumentos teóricos y conceptuales.</li> <li>- Amplia comprensión de los hechos</li> <li>- Relación entre justificación y resultados</li> </ul>

	realidad estudiada	logrados
Adecuación teórico – epistemológica	Relación ente la problemática analizada y las teoría vigentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrastar preguntas con métodos</li> <li>- Realizar los ajustes necesarios al diseño</li> </ul>

**Nota:** Sustentado en Noreño & Alcaráz, (2012)

### III: RESULTADOS

#### 3.1. Tabla y Figuras

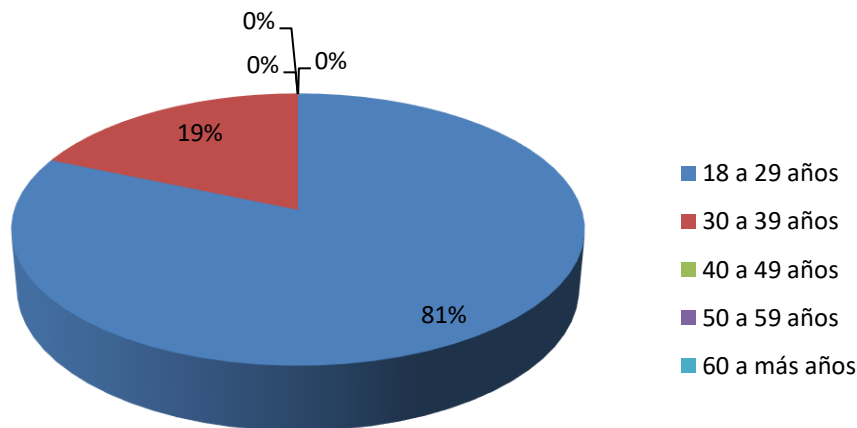
##### 3.1.1. Datos generales

**Tabla 4:** *Edad de los encuestados*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
18 a 29 años	57	81
30 a 39 años	13	19
40 a 49 años	0	0
50 a 59 años	0	0
60 a más años	0	0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 2:** *Edad de los encuestados*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

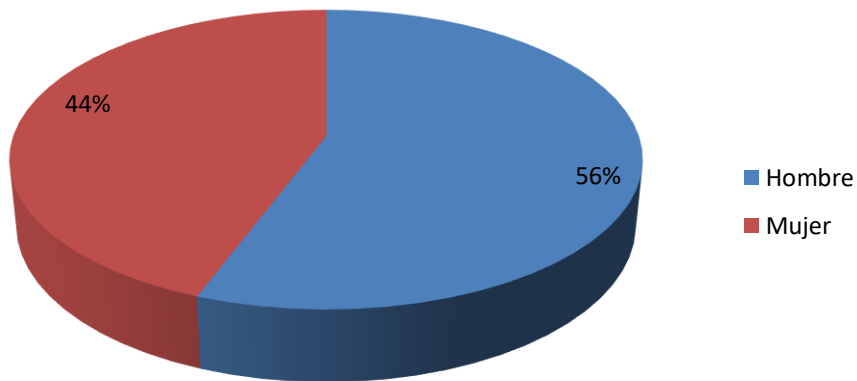
Se observa que el total de los encuestados el 81% indican que sus edades oscilan entre el rango de 18 a 29 años y el 19% señalan que sus edades están dentro del rango de 30 a 39 años

**Tabla 5:** *Sexo encuestado*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	39	56
Mujer	31	44
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 3:** *Sexo encuestados*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

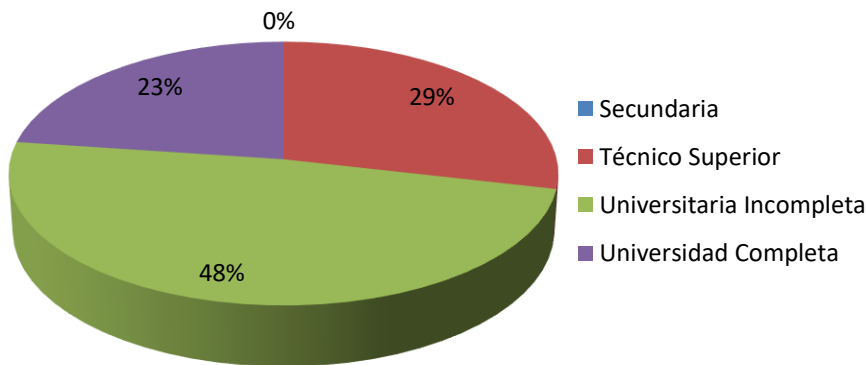
Se observa que del total de los encuestados el 56% son hombres y el 44% son mujeres

**Tabla 6:** Nivel educativo encuestado

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	0	0
Técnico Superior	20	29
Universitaria Incompleta	34	49
Universidad Completa	16	23
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 4:** Nivel educativo encuestados



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

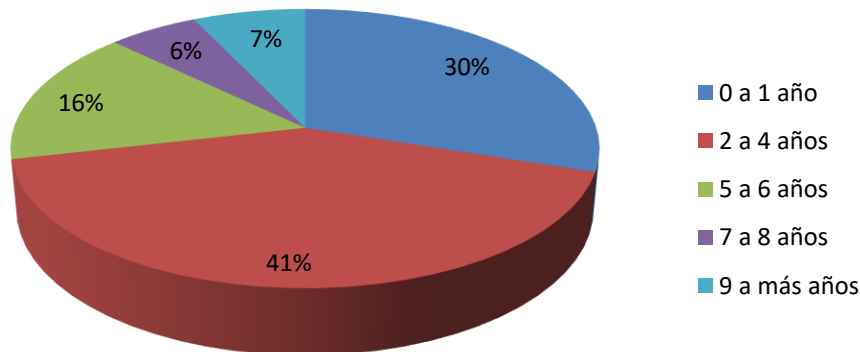
Se observa que, del total de los encuestados, el 48% indican que tienen el nivel educativo de Universitaria Incompleta, el 29% señalan que su nivel educativo es de Técnico Superior y el 23% refieren que su nivel educativo es de Universitaria Completa.

**Tabla 7:** *Tiempo laborando en la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
0 a 1 año	21	30
2 a 4 años	29	41
5 a 6 años	11	16
7 a 8 años	4	6
9 a más años	5	7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 5:** *Tiempo laborando en la empresa*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

Se observa que del total de los encuestados el 41% señalan que labora en la empresa entre 2 a 4 años, el 30% señalan que laboran entre 0 a 1 año, el 16% refieren que laboran en la empresa entre 5 a 6 años, el 7% indican que laboran en la empresa entre 9 a más años y el 6% manifiestan que laboran en la empresa entre 7 a 8 años.



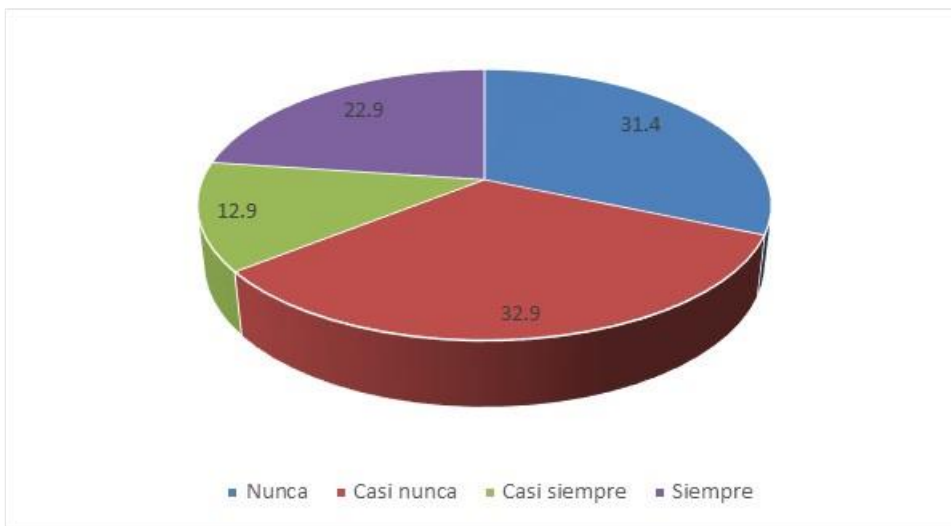
### 3.1.2. Resultado variable Desempeño laboral

**Tabla 8:** Resultado general de la variable desempeño laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	31.4
Casi nunca	23	32.9
Casi siempre	9	12.9
Siempre	16	22.9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 6:** Resultado general de la variable desempeño laboral



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

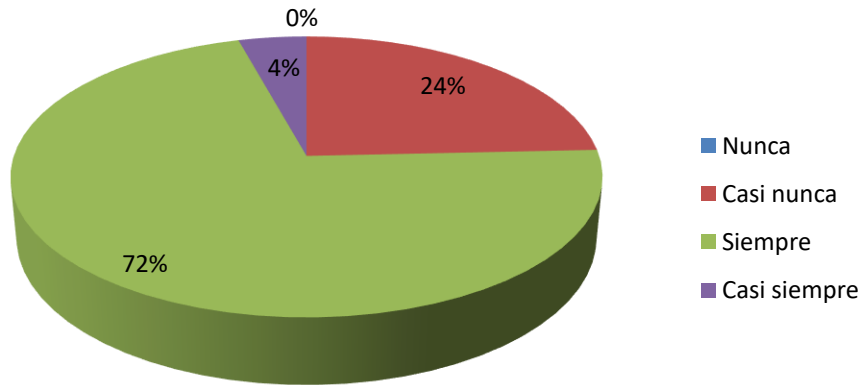
Se observa que, del resumen de las preguntas, indicadores y dimensiones, se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores es bajo, considerando que el 32,9% indican “Casi Nunca” y el 31,4% “Nunca”, el 22,9% señalan “Siempre” y el 12,9% “Casi siempre”. Estos datos son preocupantes, porque se observa que la valoración del desempeño laboral es bajo y debe mejorar

**Tabla 9:** *Existe un plan de mejora desempeño laboral en la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	17	24
Siempre	50	71
Casi siempre	3	4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 7:** *Existe un plan de mejora desempeño laboral en la empresa*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

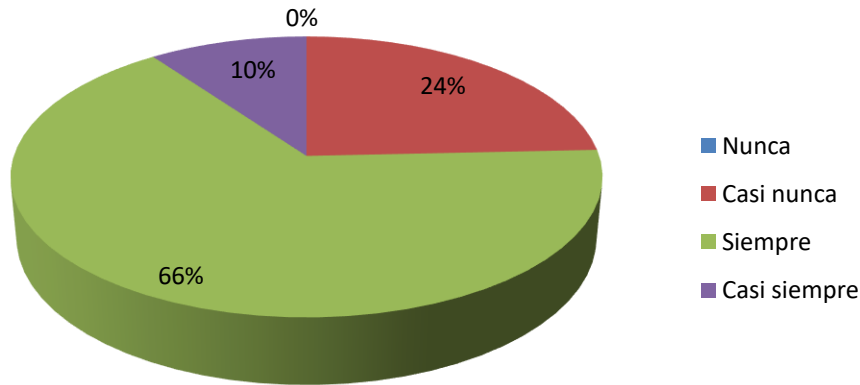
Se observa que, del total de los encuestados, el 72% indican Siempre conocen que existe un plan para mejorar el desempeño laboral, el 24% señalan que Casi Nunca conoce que exista un plan para mejorar el desempeño laboral y el 4% refieren que Casi Siempre conoce que exista un plan para mejorar el desempeño laboral en la empresa.

**Tabla 10:** *Conoce objetivos, metas y acciones de planificación para personal*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	17	24
Siempre	46	66
Casi siempre	7	10
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 8:** *Conoce objetivos, metas y acciones de planificación para personal*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

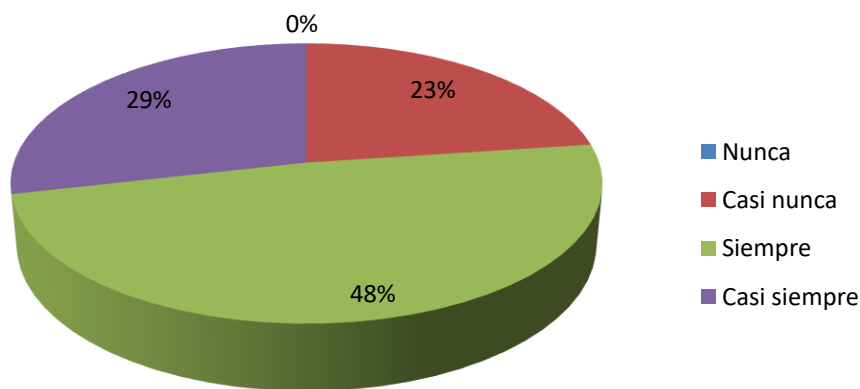
Se observa que del total de los encuestados el 66% indican que Siempre conocen los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal, el 24% semana que Casi Nunca conocen los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal y el 10% refieren que Casi Siempre conocen los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal

**Tabla 11:** *La planificación de actividades está en función de metas empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	16	23
Siempre	34	49
Casi siempre	20	29
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 9:** *La planificación de actividades está en función de metas empresa*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

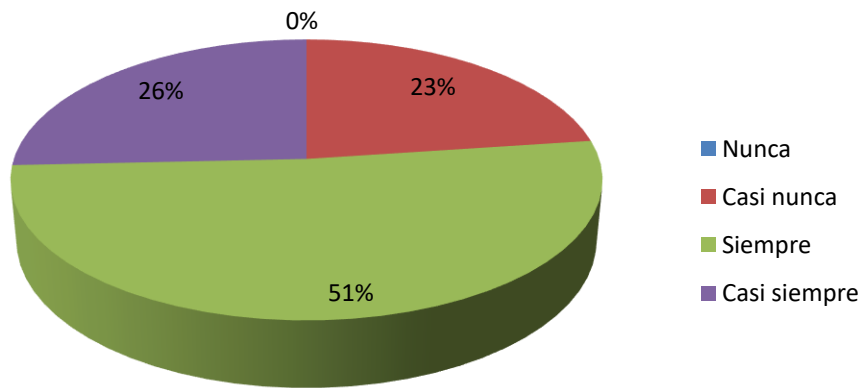
Se observa que del total de los encuestados el 48% indican que Siempre tienen conocimiento que la planificación de las actividades está en función de metas y objetivos a lograr, el 29% señalan que Casi Siempre tienen conocimiento que la planificación de las actividades está en función de metas y objetivos a lograr y el 23% refieren que Casi Nunca tienen conocimiento que la planificación de las actividades está en función de metas y objetivos a lograr

**Tabla 12:** Definición de funciones laborales en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	16	23
Siempre	36	51
Casi siempre	18	26
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 10:** Definición de funciones laborales en la empresa



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

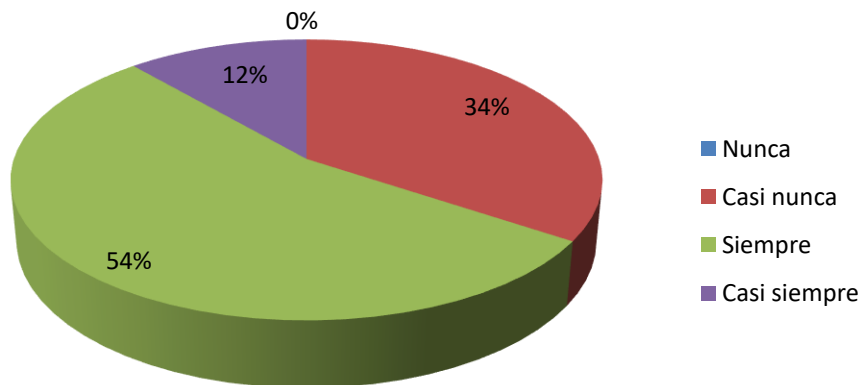
Se observa que del total de los encuestados el 51% indican que Siempre consideran que están bien definidas sus funciones laborales dentro de la empresa, el 26% señalan que Casi Siempre están bien definidas sus funciones laborales dentro de la empresa y el 23% refieren que Casi Nunca están bien definidas sus funciones laborales dentro de la empresa

**Tabla 13:** Planes de contingencia para las actividades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	24	34
Siempre	38	54
Casi siempre	8	12
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 11:** Planes de contingencia para las actividades



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

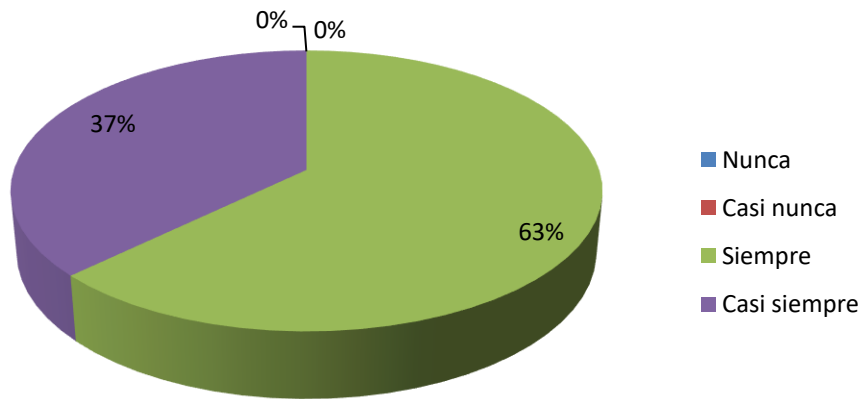
Se observa que del total de los encuestados el 54% indican que Siempre la empresa tiene planes de contingencia para poder hacer seguimiento a las acciones que no se cumplen o una eventual emergencia, el 34% señalan que Casi Nunca la empresa tiene planes de contingencia para poder hacer seguimiento a las acciones que no se cumplen o una eventual emergencia y el 12% refieren que la empresa tiene planes de contingencia para poder hacer seguimiento a las acciones que no se cumplen o una eventual emergencia

**Tabla 14:** *Conocimiento técnico garantiza eficiencia acciones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	44	63
Casi siempre	26	37
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 12:** *Conocimiento técnico garantiza eficiencia acciones*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

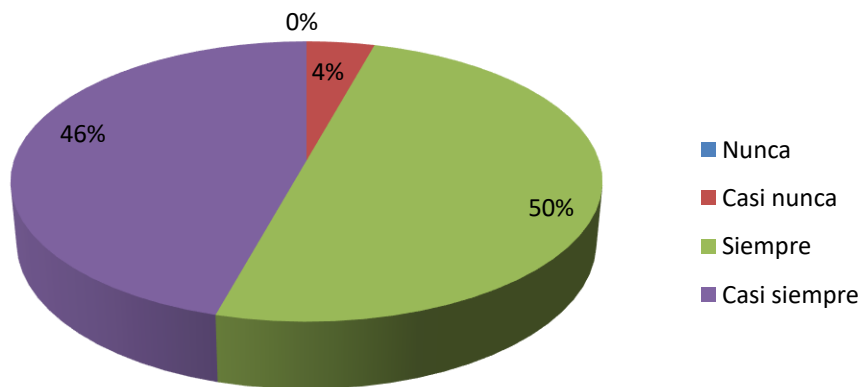
Se observa que del total de los encuestados el 63% indican que Siempre los conocimientos adquiridos a nivel técnico o profesional le permiten ejercer con eficiencia su labor y el 37% señalan que Casi Siempre los conocimientos adquiridos a nivel técnico o profesional le permiten ejercer con eficiencia su labor

**Tabla 15:** Capacitación personal para adquirir nuevos conocimientos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	3	4
Siempre	35	50
Casi siempre	32	46
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 13:** Capacitación personal para adquirir nuevos conocimientos



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

Se observa que del total de los encuestados el 50% indican que Siempre la empresa capacita al personal para adquirir nuevos conocimientos que permita ejercer sus funciones con mayor eficiencia, el 46% señalan que Casi Siempre la empresa capacita al personal para adquirir nuevos conocimientos que permita ejercer sus funciones con mayor eficiencia y el 4% refieren que Casi Nunca la empresa capacita al personal para adquirir nuevos conocimientos que permita ejercer sus funciones con mayor eficiencia

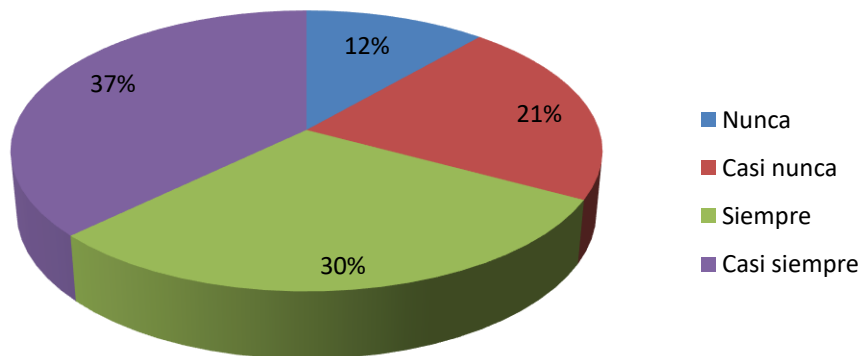


**Tabla 16:** El nivel educativo / Profesional está de acuerdo con la función que realiza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	12
Casi nunca	15	21
Siempre	21	30
Casi siempre	26	37
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 14:** El nivel educativo / Profesional está de acuerdo con la función que realiza



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal

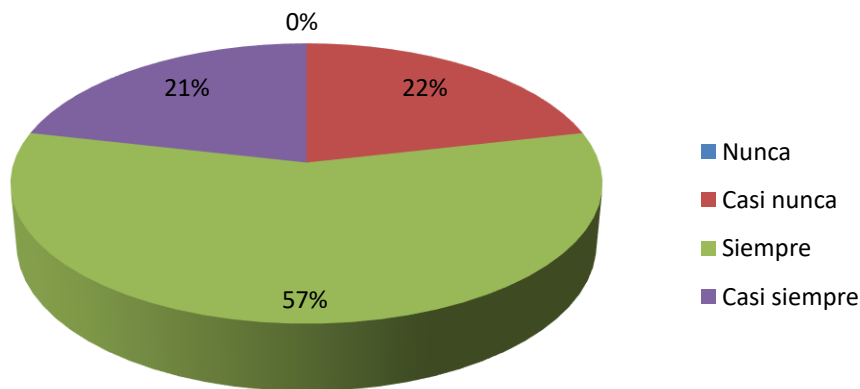
Se observa que del total de los encuestados el 37% indican que Casi Siempre su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa, el 30% señalan que Siempre su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa, el 21% refieren que Casi Nunca su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa y el 12% indican que Nunca su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa.

**Tabla 17:** Competencias adquiridas por experiencia acorde con el servicio que realiza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	15	22
Siempre	40	57
Casi siempre	15	21
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 15:** Competencias adquiridas por experiencia acorde con el servicio que realiza



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

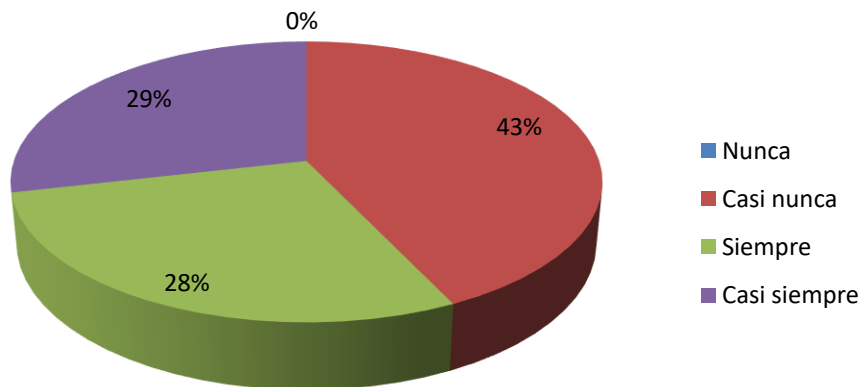
Se observa que del total de los encuestados el 57% indican que Siempre las competencias que han adquirido por la experiencia laboral están en acorde con el servicio que realiza en la empresa, el 22% señalan que Casi Nunca las competencias que han adquirido por la experiencia laboral están en acorde con el servicio que realiza en la empresa y el 21% refieren que Casi Siempre las competencias que han adquirido por la experiencia laboral están en acorde con el servicio que realiza en la empresa

**Tabla 18:** *En la empresa valoran las competencias adquiridas*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	30	43
Siempre	20	28
Casi siempre	20	29
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 16:** *En la empresa valoran las competencias adquiridas*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

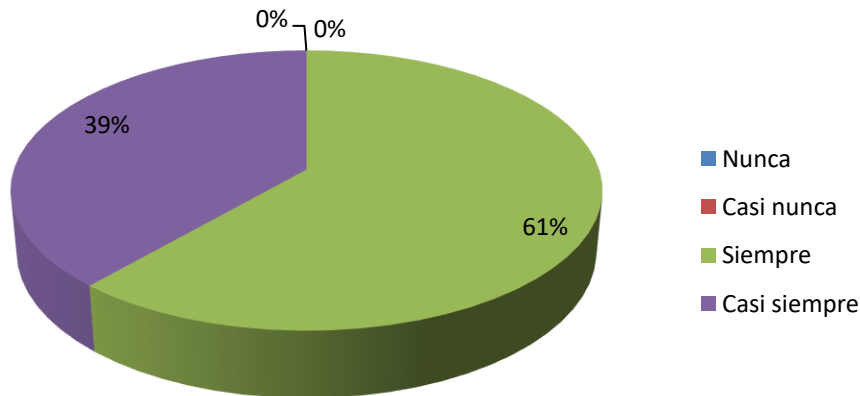
Se observa que del total de los encuestados el 43% indican que Casi Nunca se valora y aprecia las competencias adquiridas por el personal a nivel profesionales y experiencia al interior de la empresa, el 29% señalan que Casi Siempre se valora y aprecia las competencias adquiridas por el personal a nivel profesionales y experiencia al interior de la empresa y el 28% refieren que Siempre se valora y aprecia las competencias adquiridas por el personal a nivel profesionales y experiencia al interior de la empresa

**Tabla 19:** Competencias profesionales y experiencia adquiridas influyen en resultados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	43	61
Casi siempre	27	39
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 17:** Competencias profesionales y experiencia adquiridas influyen en resultados



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

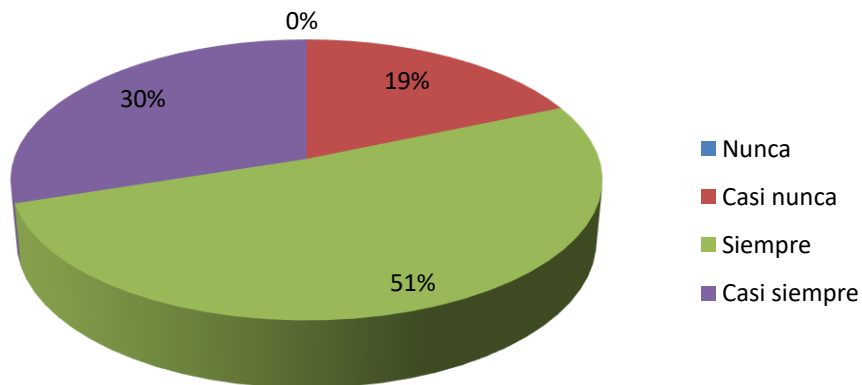
Se observa que del total de los encuestados el 61% indican que Siempre las competencias profesionales y experiencia influyen en los resultados de la empresa y el 39% señalan que Casi Siempre las competencias profesionales y experiencia influyen en los resultados de la empresa

**Tabla 20:** *Personal es responsable en cumplimiento de funciones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	13	19
Siempre	36	51
Casi siempre	21	30
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 18:** *Personal es responsable en cumplimiento de funciones*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

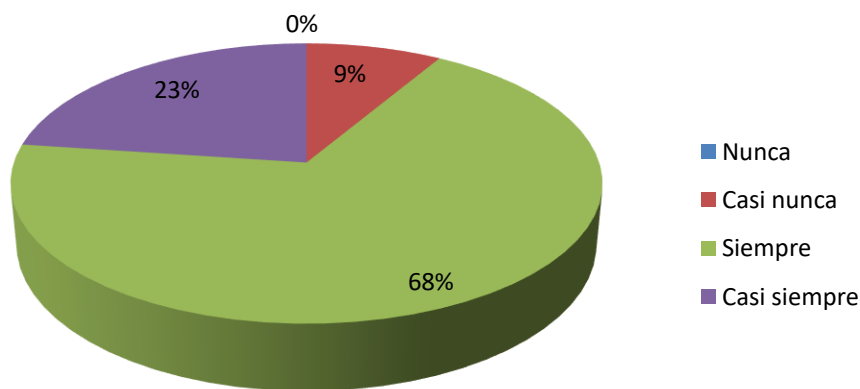
Se observa que, del total de los encuestados, el 51% indican que Siempre el personal que labora en la empresa es responsable en cumplir con sus tareas y funciones encomendadas, el 30% señalan que Casi Siempre el personal que labora en la empresa es responsable en cumplir con sus tareas y funciones encomendadas y el 19% refieren que Casi Nunca el personal que labora en la empresa es responsable en cumplir con sus tareas y funciones encomendadas

**Tabla 21:** Acciones realiza por compromiso o cumplimiento

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	6	9
Siempre	48	69
Casi siempre	16	23
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 19:** Acciones realiza por compromiso o cumplimiento



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

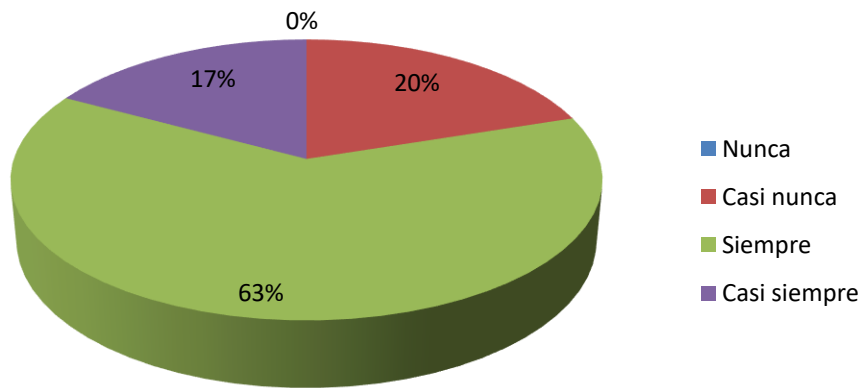
Se observa que del total de los encuestados el 68% indican que Siempre las acciones que realiza el personal lo hacen por compromiso o solo por cumplir con sus funciones, el 23% señalan que Casi Siempre las acciones que realiza el personal lo hacen por compromiso o solo por cumplir con sus funciones y el 9% refieren que Casi Nunca las acciones que realiza el personal lo hacen por compromiso o solo por cumplir con sus funciones.

**Tabla 22:** *Realizan trabajos en equipo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	14	20
Siempre	44	63
Casi siempre	12	17
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 20:** *Realizan trabajos en equipo*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

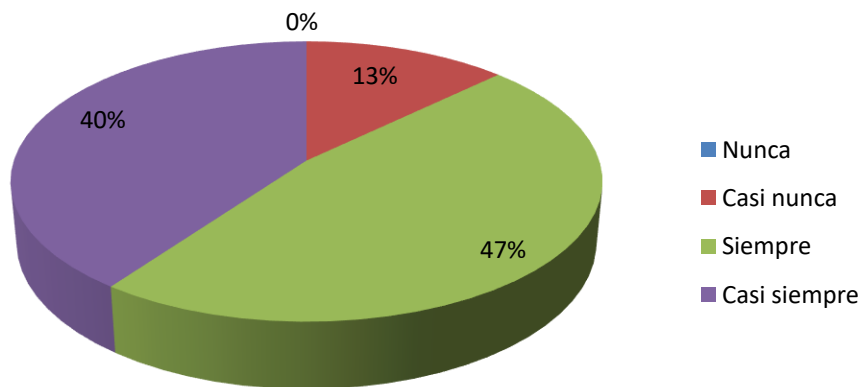
Se observa que del total de los encuestados el 63% indican que Siempre han realizado trabajos en equipo al interior de la empresa, el 20% señalan que Casi Nunca han realizado trabajos en equipo al interior de la empresa y el 17% refieren que Casi Siempre han realizado trabajos en equipo al interior de la empresa

**Tabla 23:** *Clientes satisfechos con atención y respuestas del personal*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	9	13
Siempre	33	47
Casi siempre	28	40
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 21:** *Clientes satisfechos con atención y respuestas del personal*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

Se observa que del total de los encuestados el 47% indican que Siempre tiene conocimiento que los clientes se sienten satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas, el 40% señalan que Casi Siempre tiene conocimiento que los clientes se sienten satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas y el 13% refieren que casi Nunca tiene conocimiento que los clientes se sienten satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas

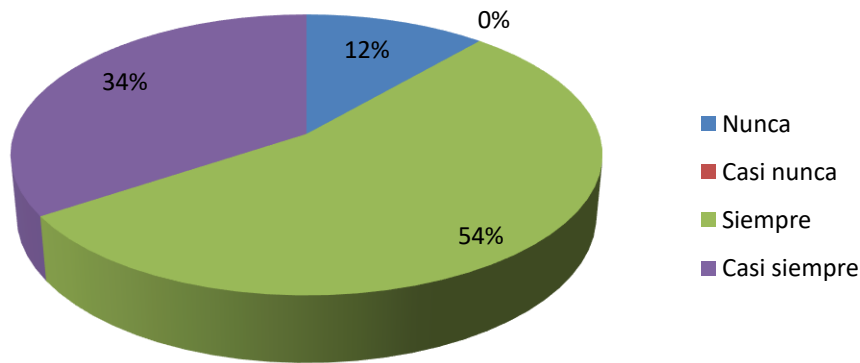


**Tabla 24:** Recibe motivación o recompensa por su desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	12
Casi nunca	0	0
Siempre	38	54
Casi siempre	24	34
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 22:** Recibe motivación o recompensa por su desempeño



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

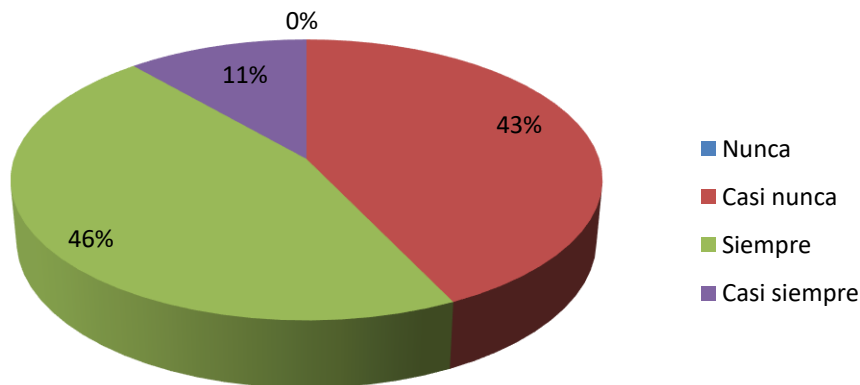
Se observa que del total de los encuestados el 54% indican que Siempre han recibido alguna motivación o recompensa por el buen desempeño que ha realizado por cumplir con sus tareas y funciones, el 34% señalan que Casi Siempre han recibido alguna motivación o recompensa por el buen desempeño que ha realizado por cumplir con sus tareas y funciones y el 12% refieren que Nunca han recibido alguna motivación o recompensa por el buen desempeño que ha realizado por cumplir con sus tareas y funciones

**Tabla 25:** *Ha recibido motivación por iniciativas que ha tomado en la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	30	43
Siempre	32	46
Casi siempre	8	11
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 23:** *Ha recibido motivación por iniciativas que ha tomado en la empresa*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

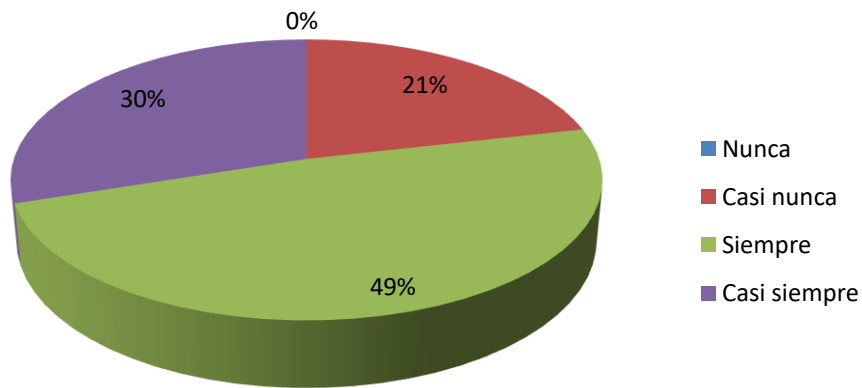
Se observa que del total de los encuestados el 46% indican que Siempre han recibido motivación por la toma de iniciativa para realizar sus funciones en la empresa, el 43% señalan que Casi Nunca han recibido motivación por la toma de iniciativa para realizar sus funciones en la empresa y el 11% refieren que Casi Siempre han recibido motivación por la toma de iniciativa para realizar sus funciones en la empresa

**Tabla 26:** *Motivaciones recibidas compensa labora que realiza*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	15	21
Siempre	34	49
Casi siempre	21	30
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 24:** *Motivaciones recibidas compensa labora que realiza*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

Se observa que del total de los encuestados el 49% indican que Siempre las motivaciones que han recibido compensan con la labor que realiza, el 30% señalan que Casi Siempre las motivaciones que han recibido compensan con la labor que realiza y el 21% refieren que Casi Nunca las motivaciones que han recibido compensan con la labor que realiza

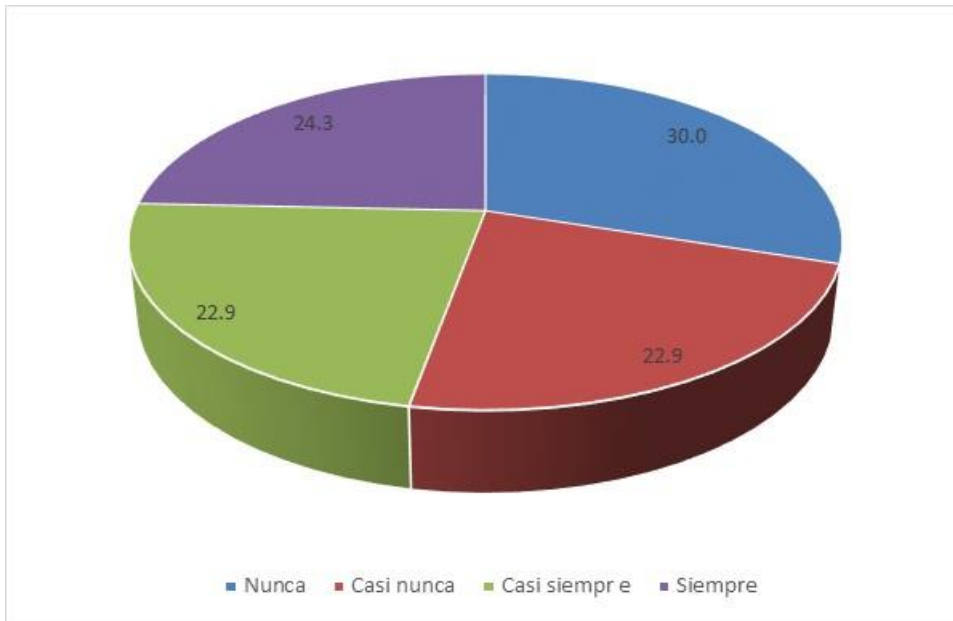
### 3.1.3. Resultados variable Gestión del Talento Humano

**Tabla 27:** Resumen general de la variable Gestión del Talento Humano

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	30.0
Casi nunca	16	22.9
Casi siempre	16	22.9
Siempre	17	24.3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 25:** Resumen general de la variable Gestión del Talento Humano



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

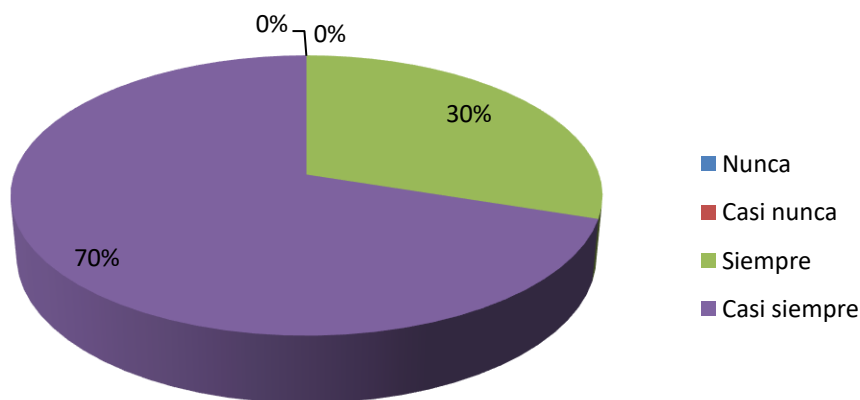
Se observa que, del resumen de las preguntas, indicadores y dimensiones, se determinó que la Gestión del Talento Humano el desempeño laboral de los trabajadores es bajo, considerando que el 30% indican “Nunca”, el 24,3% señala que “Siempre y el 22,9% es “Casi siempre” y “Casi Nunca”, respectivamente. Estos datos son preocupantes, porque se observa que la valoración de la Gestión del Talento Humano es bajo y debe mejorar

**Tabla 28:** *Le han solicitado curriculum vitae para obtener trabajo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	21	30
Casi siempre	49	70
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 26:** *Le han solicitado curriculum vitae para obtener trabajo*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

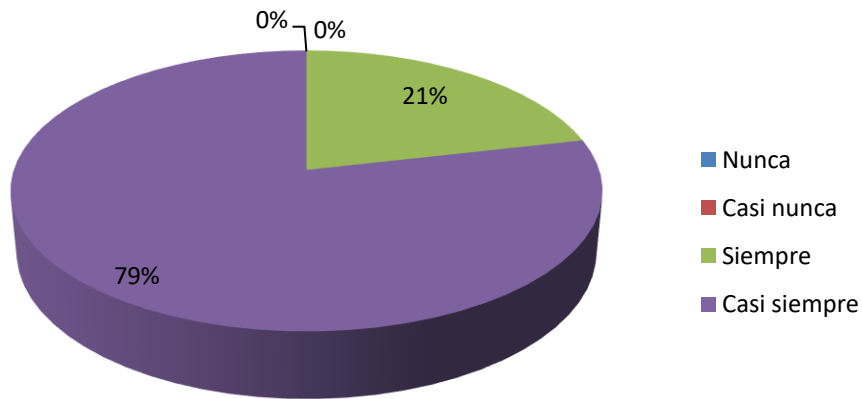
Se observa que del total de los encuestados el 70% señalan que Casi Siempre le han solicitado su Curriculum Vitae para obtener el puesto de trabajo y el 30% señalan que Siempre le han solicitado su Curriculum Vitae para obtener el puesto de trabajo

**Tabla 29:** *Le han hecho entrevista para obtener trabajo*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	15	21
Casi siempre	55	79
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 27:** *Le han hecho entrevista para obtener trabajo*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

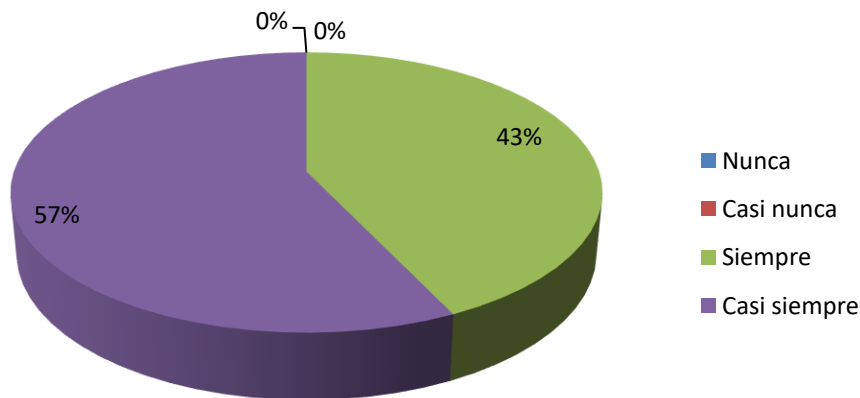
Se observa que del total de encuestados el 79% indican que Casi Siempre han sido entrevistados para lograr un trabajo y el 21% señalan que Siempre han sido entrevistados para obtener el puesto de trabajo.

**Tabla 30:** Recibe capacitación frecuente para ejercer su labor

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	30	43
Casi siempre	40	57
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 28:** Recibe capacitación frecuente para ejercer su labor



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

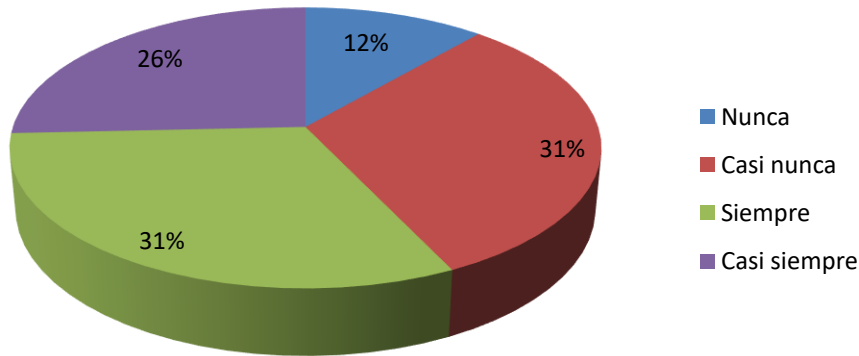
Se observa que del total de los encuestados el 57% indican que Casi Siempre han realizado o recibe capacitación frecuente para desempeñar con eficiencia su función y el 43% señalan que Siempre han realizado o recibe capacitación frecuente para desempeñar con eficiencia su función.

**Tabla 31:** *Requiere del nivel educativo superior para realizar su labor*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	12
Casi nunca	22	31
Siempre	22	31
Casi siempre	18	26
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 29:** *Requiere del nivel educativo superior para realizar su labor*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

Se observa que del total de los encuestados el 31% Siempre y Casi Siempre, respectivamente, para la labor que realizan en la empresa es necesario tener un nivel educativo superior, el 26% señalan que Casi siempre para la labor que realizan en la empresa es necesario tener un nivel educativo superior y el 12% refieren que Nunca para la labor que realizan en la empresa es necesario tener un nivel educativo superior

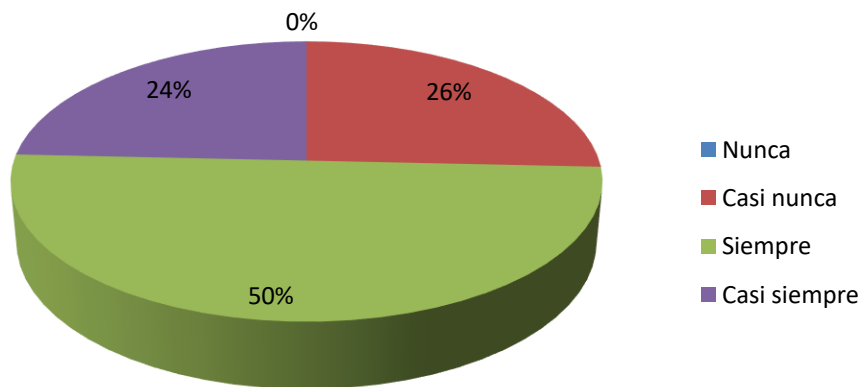


**Tabla 32:** Acciones según procedimiento y criterio profesional para ser eficiente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	18	26
Siempre	35	50
Casi siempre	17	24
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 30:** Acciones según procedimiento y criterio profesional para ser eficiente



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

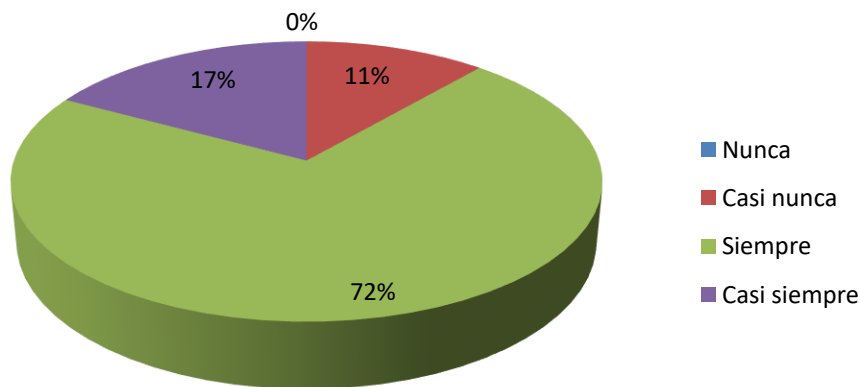
Se observa que del total de los encuestados el 50% indican que Siempre las acciones que realizan en la empresa cumplen un procedimiento y criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda, el 26% señalan que Casi Nunca las acciones que realizan en la empresa cumplen un procedimiento y criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda y el 24% refieren que Casi Siempre las acciones que realizan en la empresa cumplen un procedimiento y criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda

**Tabla 33:** Las habilidades y destrezas adquiridas garantizan la eficiencia en la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	8	11
Siempre	50	71
Casi siempre	12	17
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 31:** Las habilidades y destrezas adquiridas garantizan la eficiencia en la empresa



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

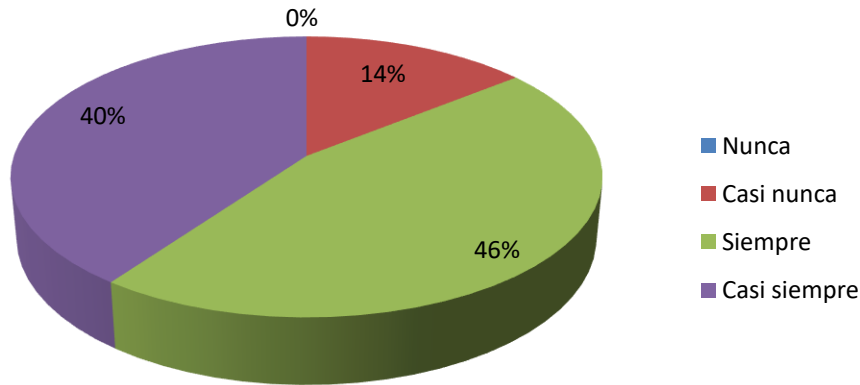
Se observa que del total de los encuestados el 72% indican que Siempre las habilidades y destrezas que han adquirido a nivel profesional o por experiencia garantizan la eficiencia de las acciones en la empresa, el 17% señalan que Casi Siempre las habilidades y destrezas que han adquirido a nivel profesional o por experiencia garantizan la eficiencia de las acciones en la empresa y el 11% refieren que Casi Nunca las habilidades y destrezas que han adquirido a nivel profesional o por experiencia garantizan la eficiencia de las acciones en la empresa

**Tabla 34:** Realizan seguimiento, evaluación o monitoreo de forma frecuente

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0
Casi nunca	10	14
Siempre	32	46
Casi siempre	28	40
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 32:** Realizan seguimiento, evaluación o monitoreo de forma frecuente



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

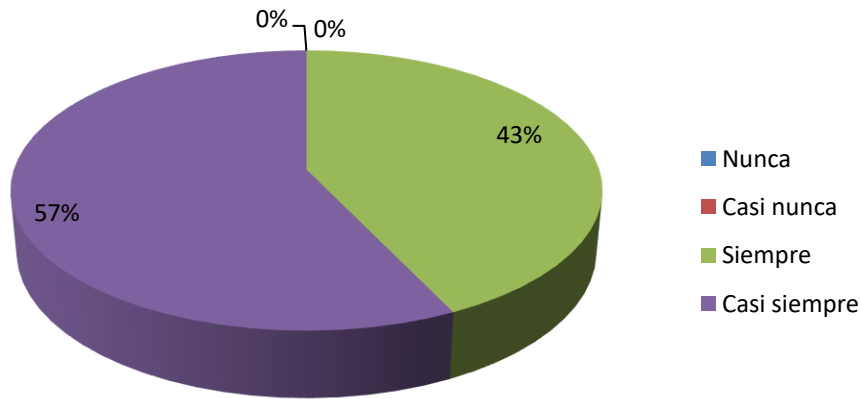
Se observa que del total de los encuestados el 46% indican que Siempre realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan, el 40% señalan que Casi Siempre realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan y el 14% refieren que Casi Nunca realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan

**Tabla 35:** *Comunican los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Siempre	30	43
Casi siempre	40	57
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 33:** *Comunican los resultados de las evaluaciones de desempeño laboral*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

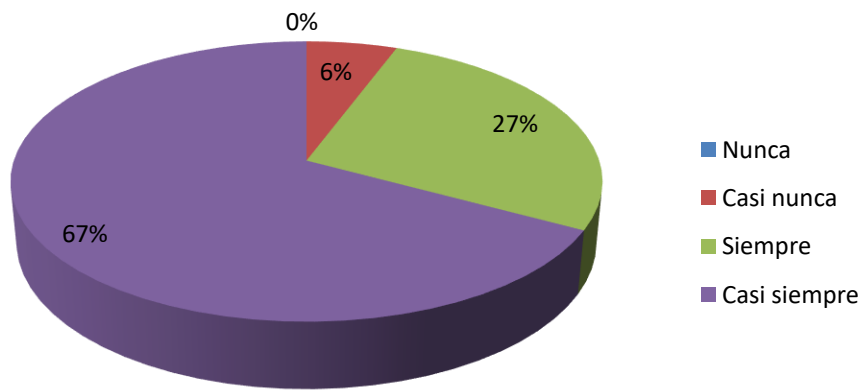
Se observa que del total de los encuestados el 57% indican que Casi Siempre le comunican sobre las evaluaciones que realizan para mejorar las labores correspondientes y el 43% señalan que Siempre les comunican sobre las evaluaciones que realizan ara mejorar las labores correspondientes.

**Tabla 36:** *Está satisfecho con las condiciones labores en la empresa*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0
Casi nunca	4	6
Siempre	19	27
Casi siempre	47	67
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 34:** *Está satisfecho con las condiciones labores en la empresa*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

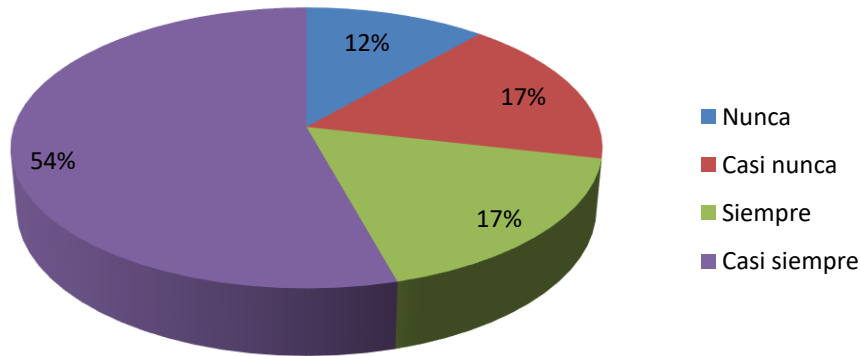
Se observa que del total de los encuestados el 67% indican que Casi Siempre se sienten satisfechos con las condiciones laborales en que desarrollo su función, el 27% señalan que Siempre se sienten satisfechos con las condiciones laborales en que desarrollo su función y el 6% refieren que Casi Nunca se sienten satisfechos con las condiciones laborales en que desarrollo su función

**Tabla 37:** Recibe motivación con diferentes estímulos por la empresa

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	12
Casi nunca	12	17
Siempre	12	17
Casi siempre	38	54
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 35:** Recibe motivación con diferentes estímulos por la empresa



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

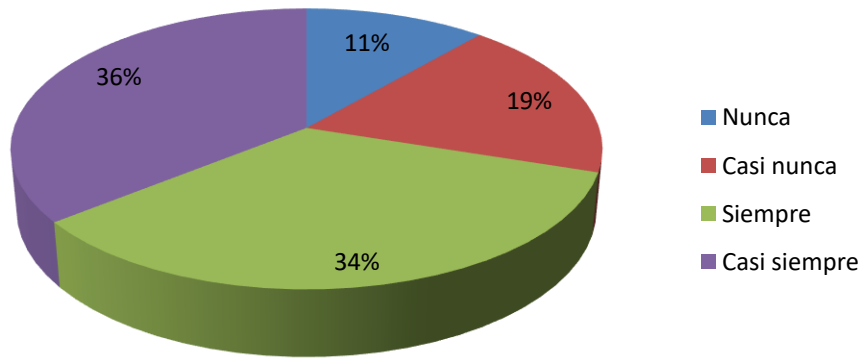
Se observa que del total de los encuestados el 54% indican que Casi Siempre reciben motivaciones a través de diferentes estímulos por parte de la empresa, el 17% señalan que Siempre y Casi Siempre, respectivamente, reciben motivaciones a través de diferentes estímulos por parte de la empresa

**Tabla 38:** *La contribución, motivación o pago compensa con la labor que realiza*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	8	11
Casi nunca	13	19
Siempre	24	34
Casi siempre	25	36
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

**Nota:** Datos procesados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeño del personal

**Figura 36:** *La contribución, motivación o pago compensa con la labor que realiza*



**Nota:** Representación de datos recopilados del cuestionario sobre gestión del talento humano y desempeños del personal.

Se observa que del total de los encuestados, el 36% indican que Casi Siempre la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza, el 34% señalan que Siempre la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza, el 19% refieren que Casi Nunca la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza y el 11% indican que Nunca la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza

### **3.2. Discusión de resultados**

El objetivo general fue establecer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2020; se realizaron acciones estratégicas para lograr el objetivo, expresados en los siguientes objetivos específicos: diagnosticar el nivel de desempeño del personal; determinar cuáles son los factores que impactan en la deficiencia del desempeño del personal; realizar una descripción de la gestión del talento humano actual en la empresa y realizar un diseño de los aspectos de un plan de gestión del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2020.

Los encuestados tienen las siguientes características: el 56% son hombre y el 44% son mujeres, el 81% sus edades oscilan en el rango de 18 a 29 años; el 48% tienen el nivel educativo de universitaria incompleta (son estudiantes), el 29% son técnicos y el 23% tienen Universidad completa; el 41% viene laborando en la empresa entre 2 a 4 años, el 30% entre 0 a 1 año y el 29% laboran más de 5 años.

El análisis del desempeño laboral se ha considerado los componentes, como: planificación, conocimientos, competencias y motivaciones. En ese sentido los resultados encontrados nos permiten describir lo siguiente:

A nivel de planificación el 72% conocen que existe un plan de mejora del desempeño laboral; el 66% conocen los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal; el 48% tienen conocimiento que la planificación de las actividades está en función de metas y objetivos; el 51% consideran que están definidas sus funciones laborales en la empresa y el 54% indican que la empresa tiene planes de contingencia para hacer seguimiento al incumplimiento de las acciones o eventual emergencia.

A nivel de conocimiento para un eficiente desempeño, se ha encontrado los siguientes resultados: el 63% indican que los conocimientos adquiridos a nivel técnico o profesional le permiten ejercer con eficiencia su labor; el 50% señala que la empresa capacita al personal para adquirir nuevos conocimientos que permita ejercer sus funciones con mayor eficiencia; el 37% indican que casi siempre el nivel educativo y/o profesional



está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa, el 30% señalan que siempre su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa.

Las competencias para hacer eficiente el desempeño laboral se han obtenido los siguientes resultados: el 57% indican que las competencias que han adquirido por la experiencia laboral están en acorde con la labor que desarrolla al interior de la empresa, el 43% indican que casi nunca se valora y aprecia las competencias adquiridas por el personal a nivel profesionales y experiencia al interior de la empresa y solo el 28% refieren que siempre se valora y aprecia las competencias adquiridas; el 61% indican que las competencias profesionales y experiencia influyen en los resultados de la empresa.

Sobre las acciones que realiza el personal que permite la efectividad del desempeño laboral, aquí están los resultados: el 51% indican que los trabajadores que ejecutan acciones en la empresa son responsables con el cumplimiento de las funciones y tareas que se le encomienda; el 68% señala que las acciones que realiza el personal lo hacen por compromiso o solo por cumplir con sus funciones; el 63% refieren que han realizado trabajos en equipo al interior de la empresa; el 47% señalan que tiene conocimiento que los clientes se sienten satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas.

Sobre las motivaciones para hacer eficiente el desempeño laboral, tenemos los siguientes resultados: el 54% indican que siempre han recibido alguna motivación o recompensa por el buen desempeño que ha realizado al cumplir a cabalidad sus tareas o funciones; el 46% indican que siempre han recibido motivación por la toma de iniciativa para realizar sus funciones en la empresa; el 49% indican que siempre las motivaciones que han recibido compensan con la labor que realiza,

Estos resultados sobre los componentes del desempeño laboral tienen mucha relación con los resultados de la investigación de Mullo (2020) donde los resultados indican los principales componentes de motivación y desmotivación que influyen en el desempeño, siendo, el trabajo desafiante, la relación con el supervisor y el reconocimiento por su labor.

Además, se muestra que cerca del 47% del personal tiene un desempeño mayor a 90/100, y el 53% de los trabajadores logro un desempeño inferior o igual a 89/100.

Además, los resultados Gil (2021) obtiene como resultados que el 100% del personal encuestado indicaron que se sienten satisfechos trabajando en dicha empresa *Pulsar Import E.I.R.L. Lima*, ya que existe un buen clima laboral, seguido el 86,6% afirmaron que no se encuentran motivados para incrementar el nivel de desempeño. De igual manera, Checa et al. (2020) señalan en sus resultados sobre desempeño que el 66.70% de los trabajadores presentaron limitaciones para ejecutar sus labores, el 61.10% de los siempre cumplen con sus labores encomendadas y 38.8% indicaron que casi siempre ejecutan las actividades asignadas por sus jefes y el 55.60% de los trabajadores consideran que siempre los recursos que proporciona la empresa no son suficientes para ejecutar sus actividades laborales.

Para analizar las funciones de la variable gestión del talento humano se ha tenido en cuenta el proceso de seleccionar, formar, desarrollar a nivel profesional evaluar y compensar.

En la selección se han encontrado los siguientes resultados: el 70% señalan que casi siempre le han solicitado su Curriculum Vitae para obtener el puesto de trabajo; el 79% han tenido una entrevista personal para obtener el puesto de trabajo.

A nivel de formación se han obtenido el siguiente resultado: el 57% indican que casi siempre han realizado o recibe capacitación frecuente para desempeñar con eficiencia su función; el 31% siempre y casi siempre, respectivamente, indican que para laborar es necesario tener un nivel educativo superior.

Con relación al desarrollo profesional se han obtenido el siguiente resultado: el 50% indican que las actividades que ejecutan al interior de la empresa cumplen un procedimiento y criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda y el 72% indican que las habilidades y destrezas que han adquirido a nivel profesional o por experiencia garantizan la eficiencia de las acciones en la empresa.

Con relación a la evaluación de desempeño, se han obtenido el siguiente resultado: el 46% indican que realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan, el 57% indican que casi siempre le comunican sobre las evaluaciones que realizan sobre el desempeño para las mejoras correspondientes y el 67% indican que casi siempre se sienten satisfechos con las condiciones laborales en que desarrollo su función.

Con relación a la compensación, los resultados obtenidos son: el 54% indican que casi siempre reciben motivaciones a través de diferentes estímulos por parte de la empresa y el 36% indican que casi siempre la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza solo el 34% señalan que la contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza.

Estos resultados sobre gestión del talento humano, tiene relación con la investigación de Jara (2019), 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*"; determinó que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano, la eficiencia de la gestión pública y el nivel de desempeño de los funcionarios públicos en el Ministerio de Salud (MINSA). Los datos estadísticos determinan que según el resultado de la prueba de verosimilitud el nivel de significancia es de 0,000, el nivel de Naglkerke señala que existe un nivel de influencia del 44,4% en la variable mejorar la gestión pública y del 24,4% influye en el desempeño laboral. Significa que el nivel de gestión del talento humano es un elemento que influye de forma significativa en la gestión pública o gestión del MINSA, Los instrumentos estadísticos han incrementado la credibilidad de los resultados y ha valorizado a la presente investigación.

### **3.3. Aporte Científico (Propuesta de investigación)**

**3.3.1. Título:** Propuesta Gestión del Talento humano para optimizar el desempeño de los trabajadores de la empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019.

#### **3.3.2. Justificación**

Se constata que existe una influencia de la gestión del talento humano en el incremento del nivel de desempeño laboral del personal y la empresa en general, garantiza la consecución de las metas y objetivos previstos, además contribuye como un indicador en la toma de decisiones por la gerencia para el beneficio de la empresa.

Al interior de una empresa, los responsables o encargados del área de recursos humanos es fundamental que se ciñan a la planificación, sistema o propuesta de gestión del talento humano con el cual va contribuir a optimizar el desempeño o labor del personal y con ello garantizará el crecimiento continuo; además contribuirá a fortalecer el comportamiento y actitud del que evidencia en solucionar los conflictos internos. Por ello es fundamental implementar acciones para mejorar la labor del personal en toda empresa.

La presente propuesta ha considerado los siguientes elementos: captar, reclutar y seleccionar de personal, además los aspectos administrativos, capacitación, evaluar el nivel de desempeño, entre otros, estos elementos contribuirán a incrementar el nivel desempeño laboral e incrementar el nivel de competitividad de la empresa en general.

#### **3.3.3. Objetivos**

##### **Objetivo general**

Establecer una propuesta de un sistema de Gestión de Talento Humano para para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

##### **Objetivos específicos**

Efectuar procesos de valor que conforma la propuesta de gestión de talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

Establecer los procesos de la gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

Elaborar los formatos que determina cada uno de los procesos identificados

### 3.3.4. Procesos:

#### Procesos de captación

La finalidad de esta etapa es garantizar el ingreso de un nuevo personal a la empresa; es muy importante este proceso porque de la buena captación garantiza a las empresas u organizaciones tener éxito para la empresa y por ende para el personal. El proceso de reclutamiento lo realiza la empresa utilizando los mecanismos pertinentes en forma correcta para poder convocar al personal profesional que busca un empleo y que garantice que va realizar una gran labor al ejercer la función o tarea que se le encomienda de acuerdo la vacante o nuevo puesto que se le designe.

Las personas de la empresa que se encargaran de este proceso de captación o reclutamiento, son: Jefe de Recursos Humanos, Gerente General y en lo posible un representante del personal actual. En el proceso para reclutar personal se ha considerado los siguientes elementos: formato de captación, proceso de publicidad externa e interna.

**Tabla 39:** *Proceso de captación*

PROVEEDOR		ISUMO	PROCESO	PRODUCTO	CLIENTE	
Interno	Externo				Interno	Externo
Personal interno que labora en la empresa	Persona que busca un empleo: Mercado laboral	Planificar la incorporación a nivel del talento humano	Integrar información necesaria de las personas que postulan y que están aptos para iniciar el proceso de selección de tal forma que garantice el perfil deseado y mantenga los principios de la empresa	Información, datos precisos, exactos y correctamente llenados para seleccionar al personal idóneo  Expediente documentado		
		Requerir personal para vacantes				
		Fundamentos internos para cubrir postulación personal				
		Acceso al mercado de trabajo				

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 40:** *Proceso cadena de valor del reclutamiento*

<b>RECLUTAMIENTO</b>		
<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>RECLUTAMIENTO INTERNO</b>	<b>RECLUTAMIENTO EXTERNO</b>
1) Definición de capacidades competitivas exitosas.	1) Comprobar si al interior de la empresa existe un candidato según requerimientos	1) Constar que no es parte de la nómina.
2) Definir requisitos para convocatoria personal	2) Evaluar y calificar a postulante	2) Ejecutar la convocatoria a través de la publicación externa
3) Identificar y asignar proceso	3) Comparar si cumple con el perfil definido	
4). Establecer perfil personal		

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 41:** *Acciones para el reclutamiento*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Identificar requerimientos del Talento Humano	Recopilar las necesidades de las diversas áreas de la empresa para ver las contrataciones.	Personal empresa
Determinar el tipo de vacante de personal en la empresa	Prevenir requerimiento del talento humano o cubrir según el personal que ya tienen asignados por áreas.	Personal empresa
Escribir en formato de captación del talento humano.	Llenar todos los datos en el formato de captación del talento humano.	Personal empresa
Recibir formato de convocatoria del talento humano	Recibir los formatos presentados y hacer una revisión para comprobar su cumplimiento con los requerimientos solicitados.	Jefe de Recursos Humanos
Evaluar	Constata los datos del solicitante para verificar si cumple con lo requerido por la empresa.	Jefe de Recursos Humanos
Autorizar inicio de convocatoria y publicidad	Autorizar el inicio de la convocatoria para buscar a través de la publicidad el talento humano.	Gerente General
Recibir expedientes	Recibir expedientes de las personas interesadas en cubrir el puesto requerido	Jefe de Recursos Humanos
Delegar responsabilidad	Delegar responsabilidades de la selección	Jefe de Recursos Humanos

**Nota:** Elaboración propia

## **Perfil del personal que convoca SODIMAC**

Para cubrir el requerimiento de cajero o cajera en la empresa SODIMAC, se ha considerado el siguiente perfil

Somos una empresa líder en el rubro construcción e implementos del hogar, estamos entre las mejores empresas que laboran en Chiclayo y el Perú. En esta oportunidad estamos buscando CAJEROS o CAJERAS para nuestra tienda en Chiclayo

Responsabilidad que sumirá el cajero o cajera

- Ejecutar el proceso de cobro de forma eficiente, sea a través de tarjeta Realizar el procedimiento de cobro de manera eficiente (efectivo, tarjetas de crédito, cheque, depósitos bancarios y otros).
- Cumplir con procedimientos establecidos por la empresa y las normas vigentes, así como las premiaciones y faltantes de caja
- Cumplir protocolos de comunicación en el proceso de atención a los clientes

Requisitos para postular: Tener pasión para brindar servicio de atención a clientes, voluntad para desarrollarse y crecer a nivel personal y profesional, tener disponibilidad para laborar en horarios y turnos rotativos y de preferencia, tener experiencia en cajas

Beneficios que se otorgarían: Ser parte de una empresa de alto nivel en Chiclayo y Perú que respeta la diversidad, promueve equidad y una cultura de paz; crecer y desarrollarse a nivel profesional en la empresa, ser parte de la familia SODIMAC y otras empresas que es parte del grupo y obtener descuentos corporativos; estar incluido en un programa de beneficios exclusivo para los asesores y familiares; convivir cada día un clima labora excelente y ser partícipe del programa de reconocimiento

## **Estrategias de reclutamiento:**

Optimizar las relaciones internas y externas de la empresa: el área de recursos humanos entrará en comunicación con el mercado de trabajo antes de requerir un personal para ir identificando los perfiles necesarios que la empresa requiere; esto permitirá luego hacer un contacto inmediato con las personas que son afines a la vacante.

Simplificar perfil requerido por la empresa: cuando se realiza la publicación de la convocatoria, en esta debe incluir los requisitos del puesto para ir depurando el número de participantes, así se evitará revisar expedientes de personas que no reúnen los requisitos.

Prever personal con talento para el futuro: significa prever los requerimientos de la empresa por personal a mediano plazo por ello se convoca con anticipación.

### **3.3.5. Capacitación del personal**

La finalidad de toda capacitación es proporcionar es instruir, sensibilizar, cambiar conductas y guiar al personal de una empresa para contribuir al logro de las metas y objetivos previstos. Las actividades para la capacitación del personal de una empresa se ciñen no solamente a brindar conocimientos a través de manuales de funciones y procedimientos, normas de seguridad, políticas institucionales, también se debe realizar acciones de entrenamiento para ejecutar prácticas de lo que se va aprendiendo a nivel teórico, los programas prácticos deben considerar lo siguiente:

Capacitación a las gerencias, personal contable y administrativo de la empresa y brindar charlas frecuentes diarias que se realizan antes de iniciar las actividades de capacitación y serán como máximo de 5 minutos, los temas podrían ser sobre motivación, liderazgo, entre otros. Es obligatorio que todo el personal debe acudir a las reuniones que se realizan todos los días.

Capacitación política de una campaña: requiere realizar dos campañas de capacitación por años y según los requerimientos de las empresas. Las capacitaciones del personal cuyos costos son muy alto y demanda de un tiempo igual o superior a un año, como las maestrías, especializaciones o diplomados, se debe establecer y firmar un contrato en donde se indica que una vez culminada la capacitación deberá capacitar al personal de la empresa y en caso que no continúe laborando, tendrá que devolver en dinero o tiempo el costo que ha incurrido la empresa. Se elabora una base de datos para identificar los requerimientos por capacitación del personal de la empresa. Se realizará diversos análisis para ejecutar las capacitaciones y son:

- 1) Análisis a nivel de organización: se hace una evaluación de la empresa para identificar donde se realizará las capacitaciones.



- 2) Analizar a nivel de tareas: se hace una evaluación del nivel de tareas según la relevancia o impacto en la empresa, las conductas específicas en cada puesto de trabajo, el nivel de frecuencia del desempeño y de competencia para ejecutar las tareas.
- 3) Analizar las personas: se debe seleccionar quienes del personal requiere capacitación y que tipo de capacitación requieren.

### **Plan de capacitación**

La capacitación a los trabajadores o llamados asesores o asesoras, se divide en tres partes

a) Capacitación técnica

El trabajador de ventas u otra área debe recibir 4 horas de capacitación al mes, destacando el aprendizaje de técnicas de ventas y otros

b) Desarrollo de habilidades comerciales

Es una forma de articular gestión de negocios, marketing, productividad y servicios al cliente que debe ser ejercida por los gestores o gerentes de áreas y ejecutadas por los trabajadores respectivos

c) Capacitación omnicanalidad

Es desarrollar aprendizajes para iniciar un proceso de alfabetización digital de los trabajadores y así generar una cultura digital usando herramientas de la tecnología información y comunicación, además de las plataformas digitales, redes sociales, entre otros.

El objetivo principal es: Desarrollar un plan de capacitación que este en relación con los pilares, cultura y objetivos de la empresa y diseñado para proporcionar una alta satisfacción a los clientes y acompañarlos en sus requerimientos y proyectos de sus hogares.

La estrategia metodológica es lograr establecer elementos de gestión del talento humano para lograr las metas estratégicas de la empresa; articular de forma armónica la relación trabajadores y clientes, afianzar el uso de las herramientas tecnológicas como mecanismos de comunicación entre empresa y clientes; lograr un alto nivel de profesionalización de los trabajadores de SODIMAC

El plan de trabajo se realizará 8 horas semanales y con la participación del personal de SODIMAC – San Eduardo en Chiclayo

**Tabla 42: Plan de capacitación**

Nivel	Objetivo	Actividad	Carga horaria	Participante	Responsable	Documento de referencia	MESES													
							Julio				Agosto				Setiembre					
							1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12	13	14	
A nivel técnico	Posicionar al personal dentro de la empresa, conocer estrategias de ventas y atención al cliente	Roles y funciones en puesto de trabajo	8 horas por semana	Personal (Asesores o asesoras) de ventas y caja de línea blanca en SODIMAC	Gerencia de personal y equipo de capacitadores	Lista de asistencia, documentación específica y registro visual (Fotos y vídeos)	■													
		Procedimientos de atención en ventas						■												
		Mejores prácticas de aprendizaje técnico							■											
		Pasantías en las mejores tiendas a nivel nacional								■										
		Atención y captación de clientes									■									
Habilidades comerciales	Articular estrategias de negocios, marketing y servicios al clientes por parte del personal	Diseño Programa "Las 4C"	8 horas por semana	Personal (Asesores o asesoras) de ventas y caja de línea blanca en SODIMAC	Gerencia de personal y equipo de capacitadores	Lista de asistencia, documentación específica y registro visual (Fotos y vídeos)					■									
		Contacto									■									
		Comprendo										■								
		Convenzo (venta, servicios comerciales, Omnicanal, financiamiento)											■							
		Cierro												■						
Capacitación Omnicanal	Desarrollar aprendizaje digital y uso de plataformas digitales y comunicación con clientes y proveedores	Aprendizaje E-learning	8 horas por semana	Personal (Asesores o asesoras) de ventas y caja de línea blanca en SODIMAC	Gerencia de personal y equipo de capacitadores	Lista de asistencia, documentación específica y registro visual (Fotos y vídeos)								■						
		Uso de herramientas digitales														■				
		Uso de herramientas o plataformas tecnológicas en SODIMAC															■	■		
		Relación de trabajadores y clientes en plataformas digitales																		■

**Nota:** Elaboración propia

### 3.3.6. Competencias generales dentro de la gestión del talento humano

**Tabla 43:** *Competencias generales en la gestión del talento humano*

<b>Competencia general</b>	<b>Definición</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>
Compromiso	Asumir como objetivos propios los establecidos por la empresa; contribuir y participar en las decisiones y responsabilidades para el logro de objetivos comunes. Capacidad de superar y prevenir problemas que limitan el logro de metas y objetivos.	Generar valores de compromiso del personal de la empresa SODIMAC, Chiclayo con la finalidad de lograr las metas y los objetivos previstos y planteadas.	Taller de habilidades blandas, seguimiento y monitoreo
Ética y Transparencia	La ética se sustenta en las buenas costumbres, valores morales y prácticas del profesional, respetando la política de la empresa.	Cumplir las funciones se ejecutan en relación al código ético que la empresa ha establecido.	
Integridad	Es la capacidad que tiene el personal para actuar considerando las buenas costumbres, valores morales, y prácticas profesionales.	Desarrollar dentro de los valores éticos establecidos las actividades laborales en la empresa SODIMAC, Chiclayo	
Orientación al cliente y confianza	Es la atención que se proporciona a los clientes, orientando y explicando las características y beneficios que tienen los productos que se ofrecen, generando confianza por las garantías y seguridad de lo que van adquirir.	Manejar técnicas adecuadas de atención a los clientes.	
Responsabilidad	Es la capacidad que tiene el personal para ejecutar sus tareas de forma íntegra y respetando la función asignada en la empresa.	Aportar valores de integridad en cada trabajador para alcanzar una labor eficaz y de calidad.	

**Nota:** Elaboración propia

## **Administración de la Propuesta**

La propuesta va tener la siguiente modalidad de administración: Quién aplica la capacitación:

La empresa es responsable de la aplicación de la propuesta de capacitación considerando los requerimientos del talento humano al interior de la misma, la capacitación va involucrar a todas las áreas de la empresa, previa una evaluación para identificar los requerimientos de capacitación. La capacitación tendrá un enfoque según los criterios del coaching empresarial, se elaborará un presupuesto y es financiado por la empresa en una partida de capacitación o desarrollo de talento humano que se realiza cada año, considerando que se destina un porcentaje por las utilidades que genera la empresa.

Áreas que se benefician:

Participaran todas las áreas de la empresa en tanto que las capacitaciones va beneficiar al personal sin excepciones, igual forma la gerencia y administración tendrán un plan de capacitación que le permita contar con herramientas que le permita optimizar sus funciones y adaptarse a los nuevos tiempos y condiciones.

## **Plan monitoreo y evaluación de la propuesta**

El sistema de monitoreo y evaluación tendrá los siguientes elementos: ¿Quién o quienes requieren de un monitoreo y evaluación?

La empresa y se canaliza a través del jefe de recursos humanos con el fin de que la inversión en capacitación sea bien ejecutada canalizada de acuerdo a las metas y objetivos de la empresa

¿Por qué monitorear y evaluar?

Las razones son para evitar que las capacitaciones no queden como un cumplimiento de requisitos a nivel teórico, sino que estos tengan un efecto práctico en el quehacer diario de la empresa.

¿Qué van a monitorear y evaluar?

De acuerdo a la capacitación se va monitoreo y evaluación no solamente es para ver el éxito de la capacitación sino para ver que conocimientos y competencias adquiridas se están aplicando y cuál es el efecto que esta ocasionan

¿Cuándo se va monitorear y evaluar?

Se realizará al inicio, en el proceso, final y post capacitación, para cada momento se elaborará un reporte que serán entregados al jefe de recursos humanos y a la gerencia de la empresa.

### **3.3.7. Estrategias para la evaluación del desempeño**

El proceso de evaluación del desempeño de las personas que laboran en la empresa se realiza implementando estrategias que permita medir el nivel de desempeño de cada uno y así poder brindarles reconocimientos como incentivos y bonos y así se puedan mejorar las acciones dentro de la empresa.

Para evaluar el desempeño a nivel de estrategias se evalúa lo siguiente: cualidades del personal como la personalidad y actitudes; el nivel de contribución que realiza el personal al trabajo, puesto o tarea encomendada y como está aporta al logro de las metas u objetivos de la empresa y además se considera el potencial que tiene cada persona. Los factores que se evalúan son:

- 1) Las relaciones entre el personal
- 2) Capacidad de análisis y crítica del personal
- 3) Diseñar un listado de acciones para la verificación y control de su condición y realización.
- 4) Nivel de conocimiento sobre el trabajo que desempeña
- 5) Empatía y actitud del personal
- 6) Realizar un plan de beneficios y/o incentivos para motivar al personal en su rendimiento profesional y en equipo.

El método o procedimiento para evaluar el desempeño laboral es ejecutando una comparación entre parejas, se realiza una comparación de cada personal en relación con los demás. El personal que tenga un nivel en la apreciación con relación a los demás será

declarado como el mejor personal. La base para realizar esta comparación es el nivel de desempeño lo general.

### 3.3.8 Presupuesto General

#### 3.3.8.1 Inversión por las actividades de cada estrategia

**Tabla 44:** *Presupuesto para estrategias de reclutamiento*

Recursos	Precio Unitario	Cantidad	Total
Publicidad	450.00	1	450.00
Material escritorio	250.00	1	250.00
Impresiones	0.30	200	60.00
<b>TOTAL</b>			<b>760.00</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 45:** *Presupuesto actividades para capacitar personal en gestión de talento humano*

Recursos	Precio Unitario	Cantidad	Total	
Capacitaciones	Ponente	500.00	6	3,000.00
	Papel Bond	25.00	4	100.00
	Lapiceros	0.40	50	20.00
	Plumones	5.00	8	40.00
	Equipos informáticos	500	1	500.00
Refrigerio	Empanadas	1.00	50	50.00
	Gaseosa	1.50	50	75.00
	Vasos	0.15	50	7.50
<b>TOTAL</b>			<b>3,792.50</b>	

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 46:** *Presupuesto para evaluar desempeño laboral*

Recursos	Precio Unitario	Cantidad	Total
Incentivos para los 5 mejores asesores	250	5	1250.00
Bonos	200	5	1000.00
<b>TOTAL</b>			<b>2,250.00</b>

**Nota:** Elaboración propia

**Tabla 47:** *Resumen de la Inversión requerida en cada estrategia*

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>COSTO</b>
Estrategias para el Reclutamiento	760.00
Capacitación del Personal y Gestión del Talento Humano	3,792.50
Estrategias para la Evaluación del Desempeño Laboral	2,250.00
<b>TOTAL</b>	<b>6,802.50</b>

**Nota:** Elaboración propia

Para la Implementación de la propuesta para la Gestión de Talento Humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019, se requiere un presupuesto total de S/. 6,802.50 soles y será implementado por la propia empresa.

#### 3.3.8.2. Costo beneficio

La inversión de S/. 6,802.50

Ingresos netos en el área de atención al cliente y ventas de línea blanca y electrodomésticos, asciende a 18,959 soles

Al aplicar la fórmula de costos / beneficio: Beneficios netos / costo de inversión, obtendremos un beneficio de 2,79



## IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

En la realización del diagnóstico sobre el nivel del desempeño laboral ha considerado los siguientes componentes: planificación, conocimientos, competencias y motivaciones. En planificación tienen un promedio del 58,2% de aceptación considerando que manejan un plan de mejora de desempeño, el personal conoce los objetivos y metas del plan, pero no conocen que dicha planificación es para lograr las metas de la empresa, con limitaciones indican que están definidos sus funciones laborales y tienen un plan de contingencia. En conocimiento tienen un nivel de aceptación del 53,25%, es muy relevante el conocimiento adquirido para ejercer su labor; tienen limitaciones para capacitar al personal, no siempre el nivel profesional está de acuerdo con sus funciones. En competencias, el nivel de aceptación es del 46,4% considerando que existe aceptación en las competencias adquiridas están en relación con la labor que desempeñan, así como las competencias profesionales influyen en los resultados, pero existe limitaciones en relación que existe valoración de las competencias adquiridas a nivel profesional y desde la experiencia. En motivaciones el nivel promedio de aceptación es del 49,66% considerando que siempre han recibido una motivación por el buen desempeño, pero en menos proporción han recibido motivaciones por haber tomado iniciativa; no siempre la motivación recibida compensa la labor que realiza.

El análisis de la realidad de la actual gestión del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo se ha realizado a partir de las siguientes funciones: selección, formación, desarrollo profesional, evaluación de desempeño y compensación. En selección tiene un alto nivel de aceptación por los requisitos y procedimientos para contratar el personal. En formación existe alguna limitación, casi siempre reciben capacitaciones (57%) y pocos consideran el nivel educativo como fundamental para laborar o ejercer una función (31%). En desarrollo profesional tiene una aceptación alta, consideran que las acciones que realizan es por el cumplimiento de criterios profesionales y procedimientos que garantizan un servicio de calidad y eficiente, así como las habilidades y destrezas adquiridas a nivel de las experiencias y profesional. En la evaluación del desempeño más del 50% aceptan lo que viene realizando, considerando que realizan con frecuencia evaluaciones y seguimiento a las funciones, comunican al personal sobre las mejoras

correspondientes y están satisfechos con las condiciones laborales. En compensación, pesar que indica que reciben motivaciones por diferentes estímulos, pero existe un descontento con relación que dicha motivación no siempre compensa la labor que realiza

Existen diversos factores críticos que impactan en el deficiente desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, son: lograr aceptar e incrementar las competencias del personal a nivel profesional; que las motiven al personal por sus iniciativas y que vaya en relación al rol y función que desempeña dentro de la empresa; considerar el nivel educativo del personal para ubicarlos en los roles y funciones que sea de su competencia profesional

El plan de gestión sobre el talento humano en la empresa SODIMAC ha tenido en cuenta lo siguiente: para el logro de un servicio de calidad, eficiente y efectivo es urgente asumir con mayor responsabilidad las tarea y funciones encomendadas, fortalecer el trabajo en equipo y lograr que los clientes se sientan satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al Jefe de Recursos humanos para orientar al personal que el plan de mejora de las funciones no solo es para mejorar cada actividad sino lograr un excelente rendimiento laboral para incrementar los ingresos y calidad de los servicios y por ello deben tener definido los objetivo y metas a corto y mediano plazo

Es fundamental que la empresa valore y reorganice el personal en función de las competencias adquiridas a nivel profesional o por su propia experiencia para garantizar un servicio de calidad y buenos resultados para la empresa.

Garantizar que la compensación y motivación debe ser muy relevante en los diferentes niveles y que este en relación igual o superior a las funciones y tarea que realiza

Es fundamental que la empresa invierta en desarrollar las capacidades internas para garantizar un nivel de fidelidad del personal y lograr el incremento de los resultados en el logro de objetivo y metas mensual y anual; asimismo es fundamental concientizar que el nivel educativo y capacidad profesional es fundamental en el desarrollo de cada actividad, función o tarea encomendada

## REFERENCIAS

- Acurio, J., Álvarez, L., & Manosalvas, L. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la empresa Contigo S. A del cantón Valencia, Ecuador. *Universidad & Sociedad*, 12(4), 93-100. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1618>
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias* (1° ed.). Argentina: Granica. Obtenido de [https://www.bivica.org/files/talento-humano\\_a.pdf](https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf)
- Antezana, M. (2013). *El talento no se compra, se cultiva*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/09/09/talento-compra-cultiva/>
- Araujo, M., & Leal, M. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, C. A. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Distritel*, 9 - 22.
- Bazán, L. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión del talento humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4144>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2015). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castellanos, J. (2011). *Concepciones de gestión del desempeño en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/concepciones-gestion-desempeno-organizaciones/>
- Chávarry, E. (2018). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el instituto gastronómico Mochic de Chiclayo-2017*.

- Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4758>
- Checa, L., Cabrera, X., & Chávarry, P. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán Perú*, 14(4), 188-197. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586066112002/586066112002.pdf>
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (3° ed.). Mexico: The McGraw-Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>
- Chiavenato, I. (2010). *Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias. Los nuevos paradigmas* (5° ed.). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://bibliotecasibe.ecosur.mx/sibe/book/000013038>
- Cruz, M. (2015). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario Ltda. N° 222-Huamachuco: 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4557>
- Cruzado, W. (2017). *Retos de la retención del talento humano en la actualidad*. Obtenido de <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/retos-de-la-retencion-del-talento-humano-en-la-actualidad/>
- Daft, R., & Marcic, D. (2016). *Introducción a la Administración* (6° ed.). Mexico: Thompson. Obtenido de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9786074810325/introduccion-a-la-administracion>
- De Cenzo, D., & Robbins, S. (2013). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Limusa. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n\\_de\\_recursos\\_humanos.html?hl=es&id=MANpPQAACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Administraci%C3%B3n_de_recursos_humanos.html?hl=es&id=MANpPQAACAAJ&redir_esc=y)

- Dessler, G. (2014). *Administración de Personal* (6ta ed.). Obtenido de <https://www.elsolucionario.org/administracion-de-personal-gary-dessler-6ed/>
- Eslava, E. (2014). *Gestión del talento humano en las organizaciones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-del-talento-humano-en-las-organizaciones/>
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel*. Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/145/1/138%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%92N%20DEL%20RECURSO%20HUMANO%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL%20DEL%20PERSONAL%20ADMINISTRATIVO%20Y%20DE%20SERVICIO>
- Garzón, C. (2011). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/9709>
- Gil, M. (2021). *Gestión del talento humano para el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa Pulsar Import E.I.R.L. Lima 2019*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8575/Gil%20Torres%20c%20Mar%c3%ada%20De%20F%3a%20l%20tima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Heredía, R. (2015). *Dirección Integrada de Proyecto*. España: Universidad Politécnica de Madrid. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=633244>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion/oclc/1048787036?referer=di&ht=edition>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° ed.). México: McGraw-Hill Education. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Jara, A. (2019). *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*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26717>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14ª ed.). Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Krizanovic, P. (2017). *Adiós a los "ratings" laborales: la mayoría de las firmas argentinas ya dejó el sistema de evaluación clásico*. Obtenido de <https://www.iprofesional.com/notas/258356-recursos-humanos-accenture-argentina-banco-galicia-big-data-talento-productividad-compensacion-pluspetrol-general-electric-gestion-cecilia-rodriguez-willis-towers-watson-evaluacion-de-desempeno-edgardo-besimsky-be>
- Latorre, M. (2011). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. Valencia: Universitat de València. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/81889#page=3>
- Lledó, P. (2011). *Gestión de los Recursos Humanos*. Obtenido de <http://luisvargasf.blogspot.com/2012/09/gestion-de-los-recursos-humanos-pmbok-y.html>
- López, M., Berrocal, F., & Pereda, S. (2016). Gestión de recursos humanos por competencias y gestión del conocimiento. *Revista de dirección, organización y administración de empresas*, 1(28), 43-54. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=284990>

- Manay, S. (2019). *Modelo de gestión del talento humano orientado a la mejora del clima organizacional en la I.E Antonio Raimondi Dell Acqua – Saltur, Lambayeque 2018*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31918/Manay\\_GSID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31918/Manay_GSID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, V. (2013). *Gestión del Talento Humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas*. Mexico: Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <https://xdoc.mx/documents/gestion-del-talento-humano-por-competencias-para-una-empresa-de-5ea35377558c1>
- Minervino, C. (2014). *Las funciones de Recursos Humanos en la Gestión del Talento*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/17/las-funciones-de-recursos-humanos-en-la-gestion-del-talento/>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (9na ed.). Mexico: Pearson Educación. Obtenido de [https://www.academia.edu/13319770/Administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_9na\\_edicion\\_Wayne\\_Mondy\\_Robert\\_Noe](https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noe)
- Monteza, J. (2020). *Gestión del talento humano, para mejorar el desempeño laboral del personal del área del nuevo código procesal penal, del Poder Judicial – Chiclayo 2019*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7652/Monteza%20Fuertes%20Juan%20Carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, C. (2017). *La Relevancia Del Clima Organizacional*. Obtenido de <http://ladysilvina.weebly.com/clima-organizacional.html>
- Mullo, E. (2020). *Modelo de Gestión de Talento Humano basado en la motivación del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa Inplástico Naranjo Hernández y Compañía*. Universidad Técnica de Cotopaxi , La Tacunga-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/7395>
- Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.



Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)

- Orta, T. (2017). *Propuesta de un sistema de gestión ambiental del talento humano, para mejorar el desempeño laboral de la federación de operadoras de transporte del Cantón Shushufindi, provincia de Sucumbios para el período 2016-2020*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/8706/1/12T01139.pdf>
- Ortiz, F. (2021). *Propuesta de un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores en la Planta procesadora de café Rain Forest Trading SAC - Bagua Grande, 2019*. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/2266/Ortiz%20Delgado%20Flor%20Hermelinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Orué, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Revista de Ciencias Empresariales de la Universidad de San Martín de Porres*, 2(1), 90-106. Obtenido de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1607>
- Palaci, R. (2015). *Psicología Organizacional*. Editorial Thompson. México.
- Ramos, E. (2012). *Métodos y técnicas de investigación*. Obtenido de [https://www.academia.edu/27845971/M%C3%A9todos\\_y\\_t%C3%A9cnicas\\_de\\_investigaci%C3%B3n](https://www.academia.edu/27845971/M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas_de_investigaci%C3%B3n)
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). España. Obtenido de <https://www.rae.es/obras-academicas/diccionarios/diccionario-de-la-lengua-espanola>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15º ed.). Mexico: Pearson. Obtenido de [https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento\\_Organizacional\\_15edi\\_Robbins](https://www.academia.edu/36832545/Comportamiento_Organizacional_15edi_Robbins)

- Robles, C. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores del área de jabonería de una empresa industrial de la ciudad de Manta*. Universidad Espíritu Santo , Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2258/1/ROBLES\\_MANTUAN\\_O\\_CARMEN\\_AGRIPINA\\_MDTH-OL-2015-A-2017%20pdf.pdf](http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2258/1/ROBLES_MANTUAN_O_CARMEN_AGRIPINA_MDTH-OL-2015-A-2017%20pdf.pdf)
- Rodríguez, J. (2017). *Administración moderna de personal* (7ª ed.). Mexico: Paraninfo. Obtenido de <https://editorial.tirant.com/es/libro/administracion-moderna-de-personal-9789706864765>
- Sanabria, P. (2015). *Gestión estratégica del talento Humano en el sector público: Estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso colombiano*. Colombia: Ediciones Uniandes. Obtenido de [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/gestion\\_estragetica\\_talento\\_humano\\_sectorpublico.pdf](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/gestion_estragetica_talento_humano_sectorpublico.pdf)
- Santa María, F. (2017). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en profesionales de la salud de una microred. Lambayeque 2017*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8809/Santa%20Mar%20C3%ADa\\_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8809/Santa%20Mar%20C3%ADa_CFB.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Santacruz, F. (2011). *Análisis de las prácticas de gestión humana en la efectividad para retener el talento humano dentro de la organización*. Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/7425>
- Schermerhorn, J. (2013). *Comportamineto Organizacional*. Limusa. Obtenido de <https://libreria-limusa.com/producto/comportamiento-organizacional/>
- Tejedor, F., & García, A. (2013). Evaluación del desempeño docente. *Revista española de pedagogía*, 68(247), 439-459. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3300545>

Vera, A., & Blanco, A. (2019). Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. *Innovar*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-25>

## ANEXOS

### **Anexo 1: Encuesta**

Encuesta aplicada al personal que labora en el área de ventas en SODIMAC

El objetivo es recopilar información que contribuya a proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019

#### **Datos generales**

- 1) Sexo
- 2) Edad
- 3) Nivel educativo
- 4) Profesión
- 5) Tiempo laborando en la empresa

N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Casi siempre
<b>Desempeño de trabajadores</b>					
1	¿Conoce si existe un plan de mejora del desempeño laboral en la empresa?				
2	¿Conoce los objetivos, metas y acciones de la planificación que realiza la empresa para el personal?				
3	¿Tiene conocimiento si la planificación de las actividades está en función de metas y objetivos a lograr?				
4	¿Considera que están bien definidas sus funciones laborales dentro de la empresa?				
5	¿Considera que la empresa tiene planes de contingencia para poder hacer seguimiento a las acciones que no se cumplen o una eventual emergencia?				
6	¿Los conocimientos adquiridos a nivel técnico o profesional le permiten ejercer con eficiencia su labor?				
7	¿Considera que la empresa debe capacitar al personal para adquirir nuevos conocimientos que permita ejercer sus funciones con mayor eficiencia?				
8	¿Su nivel educativo y/o profesional está de acuerdo con las funciones que viene desempeñando y logrando las metas previstas por la empresa?				
9	¿Las competencias que ha adquirido por la experiencia laboral están en acorde con el servicio que brinda al interior de la empresa?				

10	¿Considera que se valora y aprecia las competencias adquiridas por el personal a nivel profesionales y experiencia al interior de la empresa?				
11	¿Considera que las competencias profesionales y experiencia influyen en los resultados de la empresa?				
12	¿El personal que labora en la empresa es responsable en el cumplimiento de las tareas y funciones que se le encomienda?				
13	¿Consideras que las acciones que realiza el personal lo hacen por compromiso o solo por cumplir con sus funciones?				
14	¿Han realizado trabajos en equipo al interior de la empresa?				
15	¿Tiene conocimiento si los clientes se sienten satisfechos con la atención y las respuestas que reciben por parte del personal de ventas?				
16	¿Ha recibido alguna motivación o recompensa por el buen desempeño que ha realizado en el cumplimiento de sus funciones en la empresa?				
17	¿Ha recibido motivación por la toma de iniciativa para realizar sus funciones en la empresa?				
18	¿Considera que las motivaciones que ha recibido compensan con la labor que realiza?				
<b>Gestión Talento Humano</b>					
19	¿Le han solicitado su Curriculum Vitae para obtener el puesto de trabajo?				
20	¿Ha tenido una entrevista personal para obtener el puesto de trabajo?				
21	¿Ha realizado o recibe capacitación frecuente para desempeñar con eficiencia su función?				
22	¿Considera que para la labor que realizan en la empresa es necesario tener un nivel educativo superior?				
23	¿Las acciones que realiza en la empresa cumplen un procedimiento y criterio profesional para garantizar la calidad del servicio que brinda?				
24	¿Las habilidades y destrezas que has adquirido a nivel profesional o por experiencia garantizan la eficiencia de las acciones en la empresa?				
25	¿Realizan con frecuencia evaluaciones, seguimiento o monitoreo a las funciones que desarrollan?				
26	¿Le comunican sobre los resultados de la evaluación de desempeño para las mejoras correspondientes?				
27	¿Se siente satisfecho con las condiciones laborales en que desarrollo su función?				
28	¿Recibe motivación a través de diferentes estímulos por parte de la empresa?				
29	¿La contribución, motivación o pago que realiza la empresa compensa con la labor que realiza?				

## ANEXO 02: FICHA ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

---

### Ficha Análisis de Documentos

---

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

---

Título:

---

Autor:

---

Tipo de documento      A    Principio / Teorías

---

   B    Normativos

---

   C    Instructivos

---

Edición (Virtual o impresa):

---

Lugar:

---

Fecha publicación:

---

Nº páginas:

---

**Descripción / Síntesis de documento**

---

**ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>TÉCNICAS / INSTRUMENTOS</b>	<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿De qué manera un plan de gestión del talento humano permitirá mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019	<b>Objetivo general:</b> Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019	La propuesta de un plan de gestión del talento humano sí mejorará el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019	<b>Dependiente:</b> Desempeño de los trabajadores.  <b>Independiente:</b> Gestión del talento humano	Tipo de investigación: Descriptiva - Propositiva.  Diseño: No experimental	Población y muestra: 70 personas	Entrevista / Guía de entrevista.  Encuesta / Cuestionario  Análisis de documentos / Ficha de análisis documental	Software Estadístico SPSS y Microsoft Excel
	<b>Objetivos Específicos</b>						
	a) Diagnosticar el nivel de desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019						
	b) Identificar los factores críticos que inciden en el desempeño de los trabajadores de la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019						
	c) Describir la realidad de la gestión actual del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019						
d) Diseñar los aspectos a tomar en cuenta en el plan de gestión del talento humano en la Empresa SODIMAC, Chiclayo – 2019							

## ANEXO 4: FORMATOS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA SODIMAC, CHICLAYO - 2019

AUTOR(ES):

- MERLY ODAR JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Quisimo Mago Nuñez

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Licenciada en Administración

POSTGRADO:

Doctor en Administración

OTRA FORMACIÓN:

\_\_\_\_\_

OCUPACIÓN ACTUAL:

USS DTE-EAP Administración

FECHA DE LA ENTREVISTA:

26/06/2019



Mensaje al especialista:

En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a "Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa Sodimac, Chiclayo - 2019". Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)			

  
Firma del entrevistado  
1045 1057

Anexo: Hoja de vida.

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada \_\_\_ Inadecuada \_\_\_
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
Totalmente  Un poco \_\_\_ Nada \_\_\_
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco \_\_\_ Ninguno \_\_\_
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1			<input checked="" type="checkbox"/>		
2			<input checked="" type="checkbox"/>		
3			<input checked="" type="checkbox"/>		
4			<input checked="" type="checkbox"/>		
5			<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente

Buena

Regular

Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

---

---

---

---

  
Firma del entrevistado  
16451057

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA SODIMAC, CHICLAYO - 2019

AUTOR(ES):

- MERLY ODAR JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

MIRKO MERINO NUÑEZ

TÍTULO UNIVERSITARIO:

LIC en ADMINISTRACIÓN

POSTGRADO:

DOCTOR

OTRA FORMACIÓN:

\_\_\_\_\_

OCCUPACIÓN ACTUAL:

DOCENTE

FECHA DE LA ENTREVISTA:

26-06-2019

Mensaje al especialista:

En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a "Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa Sodimac, Chiclayo - 2019". Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)	X		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		

  
Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada \_\_\_ Inadecuada \_\_\_
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
Totalmente  Un poco \_\_\_ Nada \_\_\_
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos \_\_\_ Pocos \_\_\_ Ninguno \_\_\_
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco \_\_\_ Ninguno \_\_\_
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1		<input checked="" type="checkbox"/>			
2		<input checked="" type="checkbox"/>			
3		<input checked="" type="checkbox"/>			
4		<input checked="" type="checkbox"/>			
5		<input checked="" type="checkbox"/>			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_ Buena  Regular \_\_\_ Inadecuada

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

Utilizar preguntas abiertas para  
abrir el espectro del entrevistado

  
Firma del entrevistado

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA  
EMPRESA SODIMAC, CHICLAYO - 2019

AUTOR(ES):

- MERLY ODAR JARA

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Franklin José Corzo Flores

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Ing. Administración

POSTGRADO:

Mg. Gestión Talento Humano

OTRA FORMACIÓN:

Ing. Industrial

OCUPACIÓN ACTUAL:

Docente

FECHA DE LA ENTREVISTA:

26/06/19



Mensaje al especialista:

En la Universidad Señor de Sipán, se está realizando una investigación dirigida a "Proponer un plan de gestión del talento humano para mejorar el desempeño de los trabajadores de la Empresa Sodimac, Chiclayo – 2019". Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	/		
b) Experiencia como profesional. (EP)	/		
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	/		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	/		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	/		

  
Firma del entrevistado

**Estimado(a) experto(a):**

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?  
Adecuada  Poco adecuada  Inadecuada
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?  
Totalmente  Un poco  Nada
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?  
Todos  Algunos  Pocos  Ninguno
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?  
Totalmente  Un poco  Ninguno
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1			<input checked="" type="checkbox"/>		
2			<input checked="" type="checkbox"/>		
3			<input checked="" type="checkbox"/>		
4			<input checked="" type="checkbox"/>		
5			<input checked="" type="checkbox"/>		

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?

Excelente \_\_\_ Buena  Regular \_\_\_ Inadecuada

\_\_\_

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

---

---

---

---



*Firma del entrevistado*

ANEXO 5: DECLARACIÓN JURADA

ANEXO N° 05  
DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Odor Jora Merly Katesine  
Apellidos y nombres

45452001 2071408309 Distancia  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración  
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales  
Facultad de la Universidad Señor de Sipán.

Ciclo

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación  Informe de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

Gestión del Talento Humano para mejorar el  
Desempeño de los trabajadores de la Empresa Sodimar  
Chilayo 2019


La misma que presento para optar el grado de:  
Título Profesional de Administración


2.- Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3.- Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.


4.- Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

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

  
Nombre y Apellidos  
DNI N°  
45452001



Nombre y Apellidos  
DNI N°



## ANEXO 6: CARTA DE ACEPTACION

TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL HOGAR S.A



Señores:

Escuela Profesional de Administración

Universidad Señor de Sipan

Presente:

Por medio de la presente hago constatar que la Srta. Merly Katherine Odar Jara, tiene la autorización correspondiente para realizar la investigación titulada "Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Sodimac, Chiclayo – 2021".

Se expide el presente documento a su solicitud del interesado para fines que considere pertinente.

Chiclayo, 31 de Mayo de 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lady Huaman Montenegro", is written over a circular stamp. The stamp contains the text "UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN" and "SODIMAC".


LADY HUAMAN MONTENEGRO

SUBGERENTA DE TIENDA

SODIMAC

ANEXO 7: FORMATO T1

**FORMATO T1**

 **UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

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

Pimentel, 17 de Diciembre del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-


El suscrito:  
Merly Katherine Odar Jara con DNI  
45452001

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
Gestión del Talento Humano para mejorar el Desempeño de los  
Trabajadores de la empresa Sodimac, Chiclayo - 2019

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de  
Profesional de Licenciado en Administración, de la Facultad de  
Ciencias Empresariales, Programa Académico de  
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de  
investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso  
total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la  
Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la  
siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Odar Jara Merly Katherine</u>	<u>45452001</u>	

Anexo 8: Resolución de Tesis



UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 17 de julio de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0586-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y,

**CONSIDERANDO:**

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

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

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; este 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 proyecto de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad distancia, del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Miguel Angel Reynerio Baconegra Garcia, según cuadro adjunto

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

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

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

Cc.: Escuela., archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

RESOLUCION	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ARAYO TRAZO, LUCIA	GESTION LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
2	ALBUJAR RUIZ, JOSE LUIS	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE KOMATSU MITSUBI, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
3	BRAVO VALLEJOS, BENJAMIN ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL GIMNASIO GYM MAX EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento
4	CORONEL NUÑEZ, YASMIN MARLENY	PLAN DE NEGOCIOS SOBRE LONCHERAS NUTRITIVAS QUE SATISFAGA LA DEMANDA DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
5	DAVILA NECOCHEA, SILVIA ALEJANDRINA	RELACIÓN ENTRE EL MARKETING MIX Y LAS VENTAS DE LA EMPRESA INQUIDA S.A.C, EN DISTRITO DE PUENTE PIEDRA-LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
6	GALVEZ NAVARRO, KARIN LISSET	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA FERRETERIA GALVEZ, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
7	GRANDA CHANDUVÍ, JOSÉ CARLOS	MARKETING VIRAL Y POSICIONAMIENTO DE MARCA EN EL RESTAURANTE MARISQUERIA LA KALLE, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
8	GUZMAN SOTELCO, MARIA FERNANDA	GESTION ESTRATEGICA, PARA INCREMENTAR LOS RECURSOS ECONOMICOS EN LA SEGUNDA DIVISION DE FUTBOL PROFESIONAL, LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
9	OBANDO CEJ, INGRID KAROL	APLICACION DE LAS NUEVAS TECNOLOGIAS DE INFORMATICA Y COMUNICACION PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO RIPLEY PERU S.A. - AGENCIA CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
10	OCAMPO TAFUR, LITA SOLEDAD	PLAN DE NEGOCIOS DE CREACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROMOCION DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, PROVINCIA CHACHAPOYAS - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
11	ODARJARA, MERLY KATERINE	GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO - AÑO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
12	PALOMINO HERNANDEZ, DIANA CARLA	GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFPs - LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
13	PAREDES CHAMPAC, DANIEL ALEXANDER	RELACION ENTRE EL LIDERAZGO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BILINDADOS, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
14	PERALES MORALES, CINTHIA DEL ROCIO	PLAN DE GESTION ESTRATEGICA PARA MEJORAR DE LA RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MESONES MURO, FERREÑAFE - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
15	QUILIANO CALDERON, FERNANDO	GESTION DE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EMBUTIDOS SUIZO-PERUANO, LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

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



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

16	RENAL ESPINOZA, BRUNO ANITA	GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA "VIC CONTRATISTAS GENERALES" S.A., LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
17	RODRIGUEZ RAMOS, WILLIAM MARCIAL	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. ARTEMIO DEL SOLAR ICCOCHA DE SANTA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
18	RODRIGUEZ PEREA, JULIO MANUEL	METODOLOGÍA DE LAS 5 "S" PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCAJO DE LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
19	SANLÓPEZ LEIVANO, LIZET	RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL, DE LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
20	SONIA DE LA FLOR, CARLOS ALBERTO	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES SEDE PIURA, EMPRESA INTERNACIONAL GEOCEAN PERU SAC, PIURA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
21	VILLVERDE VERA, ANA CRISTINA ALONSO	ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA, PROCESOS MUCHIK S.R.L. MONTEFU - CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
22	VIRQUEZ CORONADO, SONIA MARINA	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA CENTRAL DE LA EMPRESA OHL SUCURSAL DEL PERÚ, LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓
23	VELOZ PELAEZ, REBECA YSABEL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ADVENTISTA DEL DÍA SÁBADO - LIMA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	✓

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

## Anexo 9: Reporte de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO  
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC, CHIC

AUTOR

Merly Katerine Odar Jara

---

RECuento de PALABRAS

20704 Words

RECuento de CARACTERES

112668 Characters

RECuento de PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

236.2KB

FECHA DE ENTREGA

Apr 21, 2022 8:05 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 21, 2022 8:09 AM GMT-5

---

- 25% de similitud general
  - El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos: 23% Base de datos de Internet 6% Base de datos de publicaciones
  - Base de datos de Crossref Base de datos de contenido publicado de Crossref
  - 13% Base de datos de trabajos entregados

## Anexo 10: Acta de originalidad investigación



### 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° 0865-FACEM-USS-2019, presentado por el/la Bachiller, Merly Katerine Odar Jara, con su tesis Titulada **"GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO -2019"**

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

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

Pimentel, 28 Abril del 2022

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

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

## Anexo 11: Fotos

**Figura 37: Foto frontis de la empresa SODIMAC en Chiclayo**



**Nota:** Foto tomada frente al frontis de la empresa

**Figura 38: Foto ingreso a la tienda SODIMAC en Chiclayo**



**Nota:** Foto dando bienvenida a la tienda SODIMAC en Chiclayo



**Figura 39:**  
**Foto aplicando encuesta al personal de SODIMAC, Chiclayo**

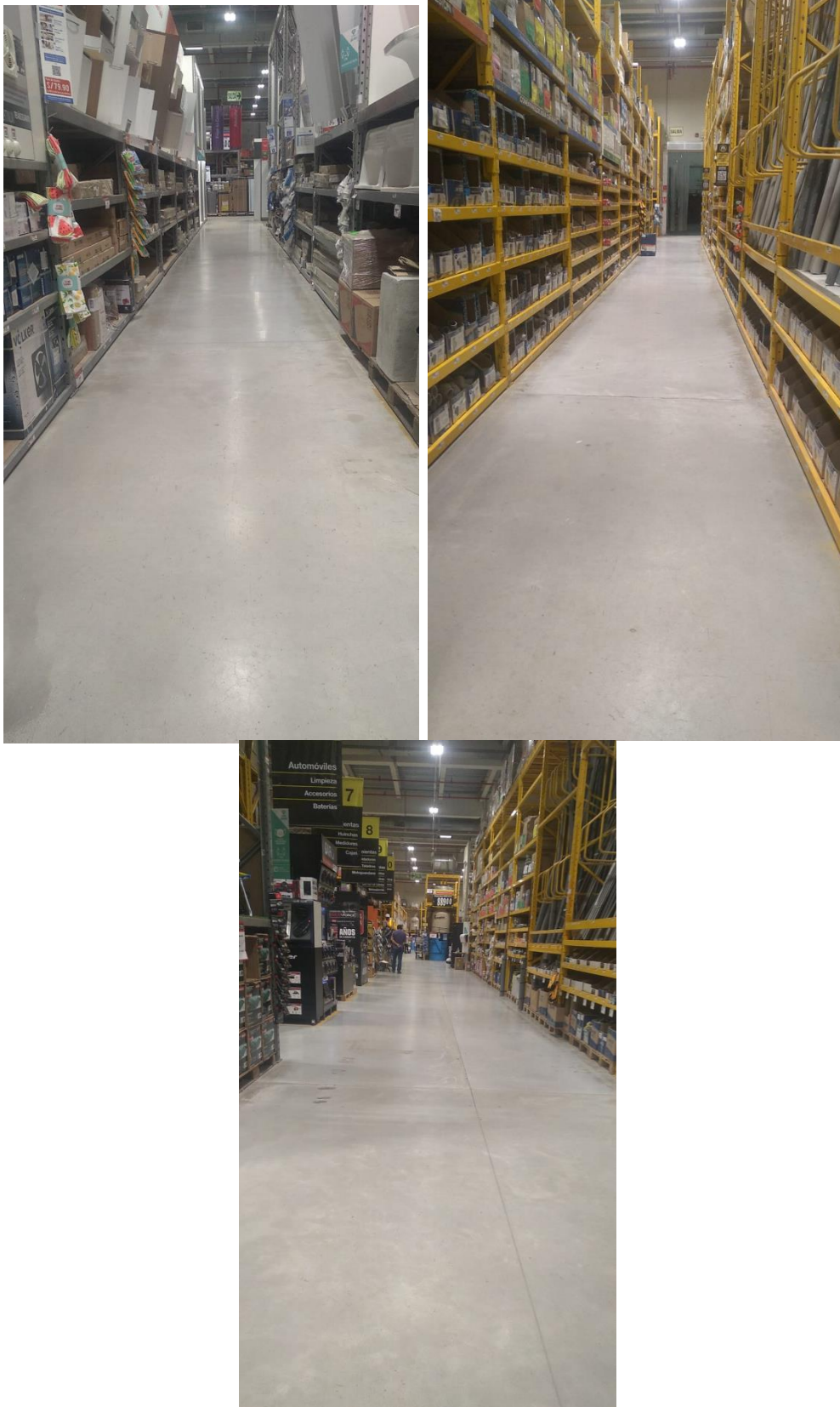
**Nota:** Elaboración propia



**Figura 40: Foto aplicando encuesta al personal de SODIMAC, Chiclayo**

**Nota:** Elaboración propia

**Figura 41: Foto exhibición de productos de venta en SODIMAC, Chiclayo**



**Nota:** Elaboración propia